



Safran

Tradição Secular de Segurança

Código de Ética e Conduta



1. INTRODUÇÃO

Tendo a reputação como um de seus primordiais ativos, o Conglomerado Safra S/A (doravante denominado como “Conglomerado” ou “SAFRA”) pautas suas ações nas mais elevadas referências morais e éticas, exigindo de seus colaboradores irrestrito cumprimento de leis e regulamentos, além de adesão aos valores e princípios pregados pelo Conglomerado.

O SAFRA prima por um ambiente corporativo ético, em que os atos praticados mantenham irrestrita e plena sujeição aos pilares da honestidade, dignidade, lealdade, respeito e clareza de propósitos, prezando sempre pelo cumprimento da legislação aplicável, trabalho digno e repúdio à prática de quaisquer atos de natureza discriminatória.

Neste sentido, o presente Código de Ética e Conduta reúne valores e padrões éticos defendidos pelo Conglomerado, descrevendo diretrizes, princípios e padrões de conduta destinados a guiar as atividades dos colaboradores por trilhas que enalteçam a ética e a honestidade nos negócios, previnam desvios de comportamento e resguardem a imagem do SAFRA, sua sustentabilidade e perenidade.

As diretrizes aqui sintetizadas devem ser ostensivamente aplicadas e multiplicadas no dia-a-dia dos negócios, favorecendo a criação de ambiente de trabalho colaborativo, transparente e íntegro, e que previna e iniba todo e qualquer tipo de prática ilegal ou antiética de parte a parte.

É responsabilidade de todos zelar e manter constante vigilância na identificação de situações do cotidiano que possam vir a violar as disposições deste Código, comunicando os fatos presenciados conforme estabelecido na Seção 5.2 – Canais de Comunicação.

2. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

O presente Código de Ética e Conduta tem como principal objetivo balizar a conduta profissional de todos os colaboradores do Conglomerado, fornecendo diretrizes claras para que as pessoas sintam-se seguras a adotar posturas éticas e íntegras na condução de suas atividades.

Os valores e orientações deste Código aplicam-se indistintamente a todos os colaboradores do Conglomerado. Adicionalmente, os princípios aqui descritos devem orientar a adoção de outras políticas e procedimentos corporativos que versem sobre padrões de conduta e integridade de atividades de colaboradores, fornecedores, contrapartes, parceiros ou outros que possuam vínculo com o SAFRA.

As entidades componentes do Conglomerado Safra poderão editar regras complementares ao presente Código, destinadas a disciplinar o tema dentro de sua alçada de atuação.

É dever de todo colaborador, no exercício de suas atividades profissionais, conhecer, difundir e se manter atualizado em relação às orientações e regras contidas neste Código, sem prejuízo do dever de seguir e fazer cumprir outros dispositivos legais e políticas internas aplicáveis às operações do Conglomerado.

3. PRINCÍPIOS ÉTICOS DO SAFRA

A visão e valores do SAFRA espelham-se na adoção de sete princípios, a seguir listados, que servem como verdadeira referência para nortear a adoção de condutas éticas e íntegras.



Princípio da boa-fé: a atuação dos colaboradores deve estar pautada na lisura e retidão, ou seja, com honestidade de propósitos e sem qualquer intenção de ocasionar prejuízos ou impactos negativos de qualquer natureza ao SAFRA, a seus clientes ou a terceiros;

Princípio da integridade: o SAFRA preza atitudes íntegras, decentes, honrosas e corajosas de seus colaboradores, sendo vedada qualquer atuação que potencialmente possa ser caracterizada como ilegais, indecorosas ou desleais;

Princípio da discricção: colaboradores do SAFRA devem zelar pelo respeito a informações sigilosas incluindo sigilo bancário na forma da lei, pela proteção de segredos de negócio; e pelo cuidado no tratamento de dados pessoais de clientes e colegas, inclusive nos meios digitais, a fim de proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade. O resguardo de informações é essencial para conduzir e sustentar a credibilidade do Conglomerado e garantir sua conformidade com a legislação vigente.

Princípio da excelência: no desempenho das atividades, os colaboradores devem seguir os mais elevados padrões de qualidade nos serviços prestados.

Princípio da transparência: atitudes, ações, comunicações e interações de qualquer natureza devem sempre ser transparentes e ter como único objetivo a prestação de informações claras, concisas, de qualidade e verídicas.

Princípio da harmonia: a boa convivência entre colaboradores, e entre estes e o público em geral deve ser sempre estimulada e preservada, devendo ser coibidas eventuais atitudes contrárias à harmonia coletiva e ao mútuo respeito nas relações.

Princípio da independência: colaboradores têm total independência para reportar quaisquer situações que possam infringir os valores e disposições deste Código, sendo lhes assegurado o sigilo da comunicação e garantida irrestrita proteção contra represálias e retaliações.

4. PADRÕES DE CONDUTA

A partir dos Princípios Éticos apresentados anteriormente, será apresentado uma lista que exemplifica situações do cotidiano que permeiam o dia-a-dia das atividades desempenhadas no SAFRA. Tendo por pano de fundo os valores do Conglomerado, serão expostos casos concretos que constituem boas práticas a serem adotadas pelos colaboradores.

Os padrões de conduta listados a seguir não têm como finalidade esgotar o conjunto de possíveis situações a que os colaboradores do SAFRA poderão ser expostos. Pretende-se com os exemplos instruir e guiar a atuação dos colaboradores em eventos do cotidiano, induzindo a reflexão e visão crítica de todos no desenrolar de suas atividades profissionais.

Quaisquer dúvidas em relação a como seguir ou interpretar os padrões de condutas deste Código podem e devem ser endereçadas às áreas de Compliance do SAFRA, conforme previsto na Seção 5.2 – Canais de Comunicação. Todas as comunicações recebidas são tratadas com confidencialidade e proteção contra quaisquer formas de retaliação.

O descumprimento das disposições deste Código, a ser apurada na forma prevista no item 5 desta norma, poderá culminar com a aplicação das medidas disciplinares cabíveis, inclusive dispensa por justa causa.



4.1. CONFLITOS DE INTERESSES

Todos os colaboradores devem basear suas ações e decisões nos princípios éticos do SAFRA, evitando possíveis e potenciais situações de conflito. Dentro das atividades, é exigido de todos os colaboradores plena imparcialidade e profissionalismo em suas relações, sendo inaceitável a adoção de práticas que prejudiquem ou possam prejudicar terceiros ou conflitem com os interesses, princípios e valores defendidos pelo Conglomerado.

É sempre importante evitar situações em que interesses pessoais ou profissionais possam se revelar em desacordo com os interesses do SAFRA ou de seus clientes, fornecedores, terceiros e prestadores de serviço. Haverá conflito de interesses quando interesses pessoais se chocarem ou se sobrepuserem com os interesses do Conglomerado ou de seus públicos de relacionamento, podendo comprometer a isenção e lisura das ações e decisões.

Em geral, os conflitos surgem quando os interesses do colaborador interferem ou aparentam interferir, não importando a forma, com os interesses do SAFRA. Isso porque, em determinadas situações, o colaborador poderá ser influenciado a agir contra os princípios do Conglomerado, privilegiando interesse pessoal ou de terceiro. Por essa razão, não é permitido que colaboradores mantenham vínculos, comerciais ou pessoais, com clientes ou fornecedores que possam de algum modo influenciar a tomada de decisão e comprometer sua isenção.

Com isso em mente, as situações a seguir merecem especial atenção e quaisquer dúvidas em relação à interpretação das disposições a seguir podem e devem ser endereçadas às áreas de Compliance do SAFRA, conforme previsto na Seção 5.2 – Canais de Comunicação.

4.1.1. RELAÇÃO DE PARENTESCO

Neste Código, o termo “parente” refere-se a pais, filhos, irmãos, tios, cônjuge, companheiros, sobrinhos, primos ou outros familiares que vivam sob dependência legal do colaborador, ou vice-versa. Constituem exemplos de potencial conflito de interesses e que devem ser evitados, os seguintes cenários decorrentes de relação de parentesco ou amizade íntima entre colaboradores, clientes e fornecedores:

- Existência de parentes igualmente colaboradores na mesma linha hierárquica:
Não é recomendado o vínculo de subordinação profissional entre parentes. A contratação de parentes pode ocorrer desde que o contratado não venha a exercer suas atividades sob subordinação de familiar (ou vice-versa), e que, de qualquer forma possível, o relacionamento pessoal entre ambos não possa vir a influenciar o desenvolvimento da carreira, não tenha reflexos sobre a remuneração de qualquer deles ou não possa culminar com decisão de negócio passível de revisão por instância superior.
- Manutenção de relação comercial com parentes (clientes ou fornecedores):
Não é recomendado que colaboradores gerenciem relações comerciais de parentes que se encontrem na posição de cliente ou fornecedor do SAFRA. Colaboradores que possuam relação de parentesco com clientes ou fornecedores devem se abster de gerenciar as relações comerciais em nome do Conglomerado (como a gestão de contas ou carteiras de investimento, contratos de fornecimento de bens e serviços, etc), devendo direcionar a gestão de tais negócios a outras instâncias fora de sua alçada hierárquica.



4.1.2. EXERCÍCIO DE ATIVIDADE SECUNDÁRIA OU EXTERNA

Entende-se por atividade “secundária ou externa” aquela desenvolvida por colaborador que constitua atividade diversa à função desempenhada no SAFRA, independentemente de remuneração.

Constitui situação de potencial conflito de interesses a existência de colaborador com segundo emprego ou com atividade comercial paralela. Na identificação de possível conflito de interesses entre atividades secundárias e as atribuições no SAFRA, o funcionário poderá ser obrigado a descontinuar suas atividades externas, sem qualquer tipo de indenização ou reembolso.

Não é admissível que atividades secundárias/externas, interfiram, conflitem ou se sobreponham, ainda que potencialmente, às funções, deveres e responsabilidades assumidas pelo colaborador perante o SAFRA. Mais ainda, caso a atividade secundária proporcione remuneração adicional, é importante se atentar para que tal atividade não se torne mais relevante do que as obrigações funcionais do colaborador dentro do Conglomerado, de modo a prejudicar seu desempenho.

A participação de funcionários em atividades externas remuneradas deverá ser precedida de formal comunicação à chefia imediata e à respectiva área de Compliance, ou ainda ao departamento de Recursos Humanos no momento de sua admissão pelo Conglomerado; ou, para empregados já ativos, antes do início da segunda atividade, assim entendida a constituição da sociedade, a admissão em outro emprego ou a execução de atividades paralelas a seu contrato de trabalho.

4.1.3. INVESTIMENTOS PESSOAIS

A realização de investimentos por colaboradores em benefício próprio, no mercado financeiro ou de valores mobiliários, deve ser norteada pelos princípios defendidos pelo SAFRA, devendo ser tratados de forma totalmente separada das operações realizadas em nome do Conglomerado. A realização de investimentos pessoais, bem como o acompanhamento de mercados, não pode interferir ou afetar o adequado desempenho das atividades profissionais.

Na administração de suas finanças pessoais, recomenda-se que os colaboradores previnam-se contra desequilíbrios financeiros e gerenciem suas economias com prudência e responsabilidade. Além disso, não é permitido o empréstimo pessoal entre colaboradores.

Ademais, no exercício de suas atribuições, os funcionários devem constantemente evitar, em seus investimentos pessoais, situações de potencial conflito de interesses e outras que possam comprometer seu equilíbrio financeiro e prejudicar seu desempenho na jornada de trabalho. Mais ainda, os colaboradores não devem, sob hipótese alguma, utilizar em benefício próprio informações privilegiadas ou confidenciais obtidas no exercício de suas atribuições, independentemente da forma pela qual foram adquiridas.

4.1.4. ASSOCIAÇÃO A ENTIDADES COM OU SEM FINS LUCRATIVOS

Não há proibição que colaboradores funcionários do SAFRA se filiem a entidades ou associações com ou sem fins lucrativos, desde que a tal participação não implique qualquer espécie de vínculo com a Conglomerado nem interfira em suas atividades profissionais regulares.

Ainda assim, é vedado o emprego não autorizado de informações ou símbolos de propriedade do SAFRA em qualquer atividade secundária que o colaborador estiver realizando em nome da entidade de filiação.



Seja como for, é proibido que o colaborador forneça produtos e/ou serviços da entidade a qual está filiado para o SAFRA ou dentro de quaisquer das instalações do Conglomerado.

De modo semelhante, não é recomendável que o colaborador gerencie operações em nome do Conglomerado com entidades às quais se encontra afiliado, devendo submeter a gestão de tais negócios a outras instâncias fora de sua alçada hierárquica.

Neste sentido, é importante que o colaborador se atente para que o desempenho de atividades externas não traga incompatibilidade com suas funções no SAFRA, capazes de beneficiar ou favorecer, ainda que indiretamente, a si mesmo ou a terceiros em razão da sua posição ou atividade desempenhada no Conglomerado.

Para que a filiação do colaborador ocorra de forma transparente, ética e responsável, é necessária autorização expressa da chefia imediata do funcionário, além de regular comunicação às respectivas áreas de Compliance e de Recursos Humanos.

4.1.5. DESEMPENHO DE ATIVIDADES CÍVICAS E POLÍTICAS

O SAFRA não se opõe que seus colaboradores se envolvam em atividades cívicas e políticas, respeitando o direito à livre associação partidária, religiosa e sindical, desde que o nome do Conglomerado não seja envolvido em tais atividades.

4.2. RECEBIMENTO DE CORTESIAS, PRESENTES, BRINDES E AFINS

No exercício de suas atividades, todos os colaboradores do SAFRA devem pautar suas ações nos mais altos padrões de honestidade e integridade. É terminantemente condenável a exigência, insinuação, aceitação ou oferecimento de qualquer tipo de vantagem, favor, benefício ou gratificação, para si ou para terceiros, em contrapartida a suas atividades profissionais.

Cortesias, presentes e brindes dirigidos a colaboradores do SAFRA jamais devem ter por intenção influenciar o processo decisório, facilitar negócios ou conceder vantagem indevida para clientes, fornecedores ou terceiros. Dessa forma, no dia a dia de suas atividades, os colaboradores devem negar o recebimento de qualquer cortesia/presente/brinde que denote pretensão de obtenção de vantagem em negócio, direcionamento de decisão, adjudicação de serviço ou perspectiva de contratação.

Respeitando os princípios da transparência e da harmonia, dentro dessas condições, os colaboradores do SAFRA devem avaliar caso a caso a pertinência e conveniência de receber cortesias/presentes/brindes oferecidos por terceiros, com vistas a manter bom relacionamento com clientes, fornecedores e parceiros do mercado. Nessa avaliação, devem ser ponderados eventuais desconfortos, constrangimentos ou impacto à imagem, pessoal ou institucional, dos envolvidos.

Não caracterizada a intenção de influenciar negócio ou decisão, é permitido o recebimento de cortesias, presentes e brindes, desde que os mesmos não sejam ofertados em dinheiro e que possuam valor não superior a R\$ 300,00 (trezentos reais), limitadas a até 2 (duas) ocorrências por ano.

Cortesias, presentes, brindes e afins com valores superiores ou em condições diferentes das ilustradas neste Código devem ser submetidos à análise da respectiva área de Compliance.

Quaisquer dúvidas em relação à interpretação dos padrões de conduta deste Código podem e devem ser endereçadas às áreas de Compliance do SAFRA, conforme previsto na Seção 5.2 – Canais de Comunicação.



4.3. SEGURANÇA E RESGUARDO DE INFORMAÇÕES

Em vista dos princípios da discrição e da harmonia, as informações do SAFRA, de seus clientes e do público em geral devem ser tratadas com resguardo e confidencialidade, evitando-se o emprego inadequado ou a exposição indevida. Dessa forma, todos os colaboradores devem zelar pela preservação e confidencialidade de qualquer informação a que venham a ter acesso no SAFRA.

Documentos, dados, áudios e imagens decorrentes das atividades profissionais devem ser tratados em caráter reservado, com observância das regras legais de sigilo e segurança da informação e em proteção à propriedade intelectual.

Informações obtidas no exercício de atividades no SAFRA, que não sejam de conhecimento público, devem ser tratadas confidencialmente, não podendo ser veiculadas externamente ou utilizadas para fins particulares sem expressa autorização do Conglomerado.

Qualquer colaborador que se apropriar, para fins particulares ou diferentes de suas atividades de trabalho, bem como copiar ou enviar para domínios externos (inclusive para e-mails particulares) qualquer propriedade intelectual do SAFRA, sem o consentimento formal das alçadas aplicáveis, estará sujeito às medidas disciplinares e legais cabíveis.

Mesmo após o término do vínculo profissional, é vedada a utilização ou divulgação de informações confidenciais ou privilegiadas obtidas em razão de atividades desempenhadas no SAFRA.

Quaisquer dúvidas em relação à interpretação dos padrões de conduta deste Código podem e devem ser endereçadas às áreas de Compliance do SAFRA, conforme previsto na Seção 5.2 – Canais de Comunicação.

4.3.1. DIVULGAÇÃO PARTICULAR DE INFORMAÇÕES

A imagem, a marca, o nome empresarial e os sinais distintivos do SAFRA são propriedade do Conglomerado, assim como as tecnologias, materiais, marcas, modelos, produtos, serviços ou informações geradas ou produzidas por seus colaboradores.

Nessa linha, os colaboradores não podem utilizar ou veicular informações que não sejam públicas em atividades ou publicações externas, tais como aulas, congressos, palestras, trabalhos acadêmicos, livros, revistas e, em especial, mídias sociais.

Ainda que fora das atividades profissionais, o SAFRA condena o emprego de expressões hostis, vexatórias, indecorosas, discriminatórias, ridicularizantes ou similares.

Nas manifestações particulares, os colaboradores devem atentar para não vincular o nome do SAFRA a suas opiniões, mantendo especial zelo para que conteúdos e opiniões divulgadas não comprometam ou maculem a imagem do Conglomerado ou de seus clientes. Mais ainda, devem assumir postura responsável e comprometida com a ética, sigilo profissional e respeito aos valores do SAFRA, garantindo a adequada segurança de informações sobre pessoas e clientes relacionados ao Conglomerado.

4.3.2. RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

Toda e qualquer aparição pública, contato ou interação com a imprensa para tratar de assuntos correlacionados ao SAFRA deve ser expressamente aprovada, acompanhada e intermediada pela área de Assessoria de Imprensa.



Nas comunicações autorizadas, o colaborador deve preservar a imagem do SAFRA, de seus controladores, clientes e parceiros, empregando linguagem adequada à situação e evitando emitir opiniões pessoais sobre atos e assuntos de natureza político-partidária, bem como sobre órgãos e entidades do Poder Público.

4.4. PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO, A FRAUDES E A OUTROS ATOS ILÍCITOS

O SAFRA exige postura ética e íntegra de todos os colaboradores, enaltecendo por seu constante compromisso de combater a corrupção, a fraude, a lavagem de dinheiro e quaisquer outras condutas contrárias às leis, regulamentos e costumes do país. Todos e quaisquer atos ilícitos ou que não se harmonizem com os valores do Conglomerado são condenáveis, sendo inaceitáveis práticas que ponham em risco, ainda que minimamente, a integridade e a honestidade dos negócios.

Nesse sentido, todos os colaboradores devem se responsabilizar pelos atos praticados em nome do SAFRA e buscar a preservação da imagem do Conglomerado em todas as suas atividades, por meio de postura proativa na prevenção, detecção e solução de falhas.

Não é admitido que colaboradores ou terceiros relacionados obtenham privilégios pessoais em detrimento dos interesses corporativos e que, diante de quaisquer situações, ofereçam ou recebam vantagens indevidas em nome do SAFRA.

É igualmente vedado participar, financiar ou custear, de qualquer forma, a prática de atos ilícitos, ou utilizar-se de pessoa interposta para ocultar ou dissimular os reais interesses ou beneficiários de operações e atos praticados.

Todo colaborador ou terceiro que tiver notícia da prática de suposto ilícito ou ato contrário aos valores do SAFRA, ou de condutas que possam gerar favorecimentos pessoais em detrimento dos interesses do Conglomerado, deve reportar o fato diretamente aos canais de comunicação deste Código.

Quaisquer dúvidas em relação à interpretação dos padrões de conduta deste Código podem e devem ser endereçadas às áreas de Compliance do SAFRA, conforme previsto na Seção 5.2 – Canais de Comunicação.

4.4.1. RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER PÚBLICO

Toda e qualquer interação do SAFRA com órgãos e entidades do Poder Público deve ser pautada em elevados padrões de transparência e isenção. Qualquer tipo de negócio, operação e atividade do Conglomerado com contraparte integrante do Poder Público deve ser objeto de especial atenção.

A tratativa com quaisquer agentes públicos sobre assuntos de interesse do Conglomerado somente podem ser efetuadas por colaboradores expressamente designados para este fim.

É vedado a qualquer colaborador, independentemente de cargo ou função, suscitar, sugerir, oferecer ou prometer vantagem indevida (na forma de cortesia, presente, brinde ou afim) a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada, bem como patrocinar interesses pessoais perante órgãos e entidades do Poder Público valendo-se da condição de empregado ou terceiro vinculado ao SAFRA.

De modo similar, é proibido angariar ou obter vantagem indevida em contratos firmados com o Poder Público, bem como manipular ou fraudar licitações públicas ou o fiel cumprimento de contratos firmados com órgãos ou entidades governamentais.



4.4.2. PREVENÇÃO A FRAUDES E DESVIOS

É responsabilidade de cada colaborador aplicar o devido cuidado com os recursos que o SAFRA coloca à sua disposição, sendo esperada postura ética e íntegra na gestão de despesas e negócios do Conglomerado.

Nessa linha, todos os colaboradores do SAFRA possuem o dever de prevenir, identificar e comunicar tempestivamente eventuais fragilidades nos processos e sistemas que possam ser utilizadas como meios para a efetivação de fraudes ou desvios, internos ou externos.

4.4.3. PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

A lavagem de dinheiro consiste, em linhas gerais, num conjunto de ações visando introduzir no sistema financeiro recursos obtidos de forma ilícita e afastá-los de sua origem criminosa, com vistas a permitir seu posterior reuso em outras destinações. Com tal procedimento, recursos obtidos por meios ilícitos retornam para criminosos e para o financiamento de novos crimes com aparência de legitimidade.

O SAFRA possui o dever legal e moral de impedir a lavagem de dinheiro, valendo-se de ferramentas que permitam a correta identificação de clientes e a verificação da legalidade das operações financeiras.

Dessa forma, todos os colaboradores devem manter permanente vigilância e visão crítica em relação a transações solicitadas por clientes, efetivos ou potenciais, que apresentem indicativos de atipicidade ou que aparentem ocultar seus beneficiários finais.

4.5. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O SAFRA condena qualquer forma de discriminação e segregação, tais como racial, de gênero, condição social, estado civil, religiosa, etária, orientação sexual, convicção política e/ou filosófica, bem como repudia ações de violação da intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas.

Dentro do compromisso de ser uma instituição sólida, ética e socialmente responsável, o SAFRA exige que seus colaboradores prezem pelo respeito mútuo, pela diversidade, pela proteção à dignidade e aos direitos humanos, além de adotarem gestão alinhada aos princípios de saúde e segurança do trabalho.

Na mesma direção, é vedado aos colaboradores tolerar ou compactuar com qualquer forma de trabalho degradante (incluindo o trabalho infantil, o forçado ou outros) ou com condições de trabalho danosas à saúde ou à segurança das pessoas, sendo terminantemente proibidas práticas de abuso físico ou psicológico.

De forma semelhante, é dever de todos empregar e seguir as melhores práticas de segurança e saúde do trabalho previstas na legislação aplicável, gerando oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional a todos, e almejando a melhoria contínua de desempenho e de clima organizacional.

O SAFRA também incentiva ações e atividades voltadas ao desenvolvimento econômico sem agressão ao meio ambiente, em busca do desenvolvimento sustentável que evite ao máximo o desperdício. Os colaboradores devem dedicar o adequado cuidado com os recursos colocados à sua disposição para o desempenho de suas atividades.

Além de seguir as orientações corporativas de não desperdício (em especial quanto à economia de recursos como água, energia, itens descartáveis e material de escritório), devem estar conscientes de



seu papel como agentes de conscientização de clientes e fornecedores em relação à importância das questões envolvendo proteção socioambiental, questionando e monitorando aspectos de impacto social e ambiental em suas atividades.

Quaisquer dúvidas em relação à interpretação dos padrões de conduta deste Código podem e devem ser endereçadas às áreas de Compliance do SAFRA, conforme previsto na Seção 5.2 – Canais de Comunicação.

4.6. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E FORNECEDORES

A sustentabilidade e perenidade dos negócios da instituição dependem diretamente da satisfação dos clientes, da confiabilidade dos produtos ofertados ao público e da construção de relacionamentos transparentes e duradouros. Neste sentido, o SAFRA adota os mais elevados padrões éticos e melhores práticas de mercado em suas transações, assegurando estrita conformidade de suas atividades com a legislação aplicável e incentivando o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e fornecedores.

Quaisquer dúvidas em relação à interpretação dos padrões de conduta deste Código podem e devem ser endereçadas às áreas de Compliance do SAFRA, conforme previsto na Seção 5.2 – Canais de Comunicação.

4.6.1. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Tendo em vista o compromisso do Conglomerado com o atendimento de qualidade e a construção de relações de longo prazo, os colaboradores devem consistentemente fomentar a cooperação e equilíbrio com seus clientes, dispensando tratamento justo e equitativo a todos e garantindo a conformidade dos produtos oferecidos com as exigências cabíveis.

O SAFRA estimula permanentemente a prestação de informações aos clientes de forma clara, completa, tempestiva e precisa. Na disponibilização de produtos e serviços, os colaboradores devem possuir integral noção dos interesses dos clientes, devendo ser empregados processos de conhecimento de perfil dos clientes para a oferta, sugestão e contratação.

Todas as informações apresentadas aos clientes devem ser prestadas de forma clara, completa e precisa, e o atendimento a demandas de clientes deve ser promovido de forma tempestiva e conclusiva. O atendimento (seja oferta, recomendação, contratação, distribuição ou pós-venda) deve ocorrer de maneira transparente, sempre com boa-fé, buscando orientar o cliente sobre todas as características do negócio, inclusive seus custos, encargos e eventuais riscos associados.

Com isso em mente, todos os colaboradores devem atuar de maneira transparente e imparcial, agindo sempre com boa-fé, prestando aos clientes todo o suporte necessário à realização do negócio de forma ética, condizente com a realidade e respeitando os interesses do cliente e do SAFRA.

Assim, no relacionamento com clientes é vedada a adoção de práticas em que os interesses particulares dos colaboradores, como o atingimento de metas ou o recebimento de comissões, oponham-se aos interesses do SAFRA ou de seus clientes. Nesse sentido, são proibidas, por exemplo, práticas de venda forçada, nas quais as condições do produto ou serviço não estejam claras e alinhadas com o perfil dos clientes, bem como de práticas que gerem constrangimentos para realização de qualquer negócio.



4.6.2. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

No SAFRA, as contratações de fornecedores baseiam-se exclusivamente em necessidades da Organização, operando-se por meio de um formal processo de seleção que assegure a melhor escolha em termos de reputação e custo-benefício, sempre seguindo condições de mercado e buscando relações negociais perenes e mutuamente satisfatórias.

O SAFRA preza pelo tratamento equitativo e construção de relações comerciais transparentes e duradouras, evitando circunstâncias em que o interesse do fornecedor possa colidir com interesses do Conglomerado e abstendo-se de se beneficiar de situações de indevido favorecimento, próprio ou de terceiros.

Nesse sentido, não se admite que fornecedores obtenham vantagem indevida nas contratações em razão de relacionamento pessoal com colaboradores, sendo igualmente inaceitável que eventuais relações de parentesco ou amizade íntima entre Fornecedores e colaboradores do SAFRA ensejem a obtenção de favorecimentos de parte a parte.

Mais ainda, no relacionamento com fornecedores, os colaboradores do SAFRA devem manter integral imparcialidade e profissionalismo nas contratações, sendo inaceitável a adoção de condutas que prejudiquem ou possam prejudicar terceiros e/ou conflitem com os interesses, princípios e valores do Conglomerado.

5. GESTÃO DO CÓDIGO

A preservação de um ambiente ético, saudável e íntegro de trabalho é dever de todos. Todo colaborador deve conhecer, manter-se atualizado e cumprir as disposições deste Código, além de adotar postura vigilante em zelar para que tais disposições sejam observadas em todas as atividades que são de seu conhecimento.

Em seu dia a dia, todos os colaboradores podem se deparar com dilemas que exijam a interpretação das orientações mencionadas no presente Código. O SAFRA incentiva a autorreflexão e a comunicação sobre todas as situações que, ainda que minimamente, possam configurar problemas éticos ou desvios de conduta.

Quaisquer preocupações a respeito de situações que podem constituir violação ao presente Código devem ser comunicadas aos canais disponibilizados aos colaboradores. As informações recebidas são analisadas e propriamente direcionadas com integral garantia de confidencialidade e compromisso de proteção àqueles que, de boa-fé, reportam os fatos às instâncias competentes.

No SAFRA, é terminantemente vedada a punição, retaliação, perseguição ou geração de clima de descrédito em relação às pessoas que reportem, de boa-fé, a ocorrência de assédio, discriminação ou qualquer outro tipo de conduta contrária às orientações do presente Código.

5.1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

5.1.1. Canal de Dúvidas

Quaisquer dúvidas em relação à interpretação e aplicação das disposições do presente Código podem ser endereçadas à área de Compliance do SAFRA, por meio do e-mail: "etica@safra.com.br".



5.1.2. Canais de Denúncias

As denúncias em relação a possíveis desvios éticos e atos que possam afetar a imagem e reputação do SAFRA são tratadas de maneira integralmente confidencial e podem ser endereçadas pelos seguintes canais:

- Na internet:
<https://www.safra.com.br/atendimento/combate-a-corrupcao-e-a-ilicitudes.htm>
obs.: a identificação do remetente é opcional
- Na intranet:
<http://intranet.safra.com.br/politicas-e-procedimentos/combate-a-corrupcao-e-a-ilicitudes.htm>
obs.: a identificação do remetente é opcional.
- E-mail:
"denúncia@safra.com.br".
- Correspondência para a sede do Banco Safr, aos cuidados da área de Compliance:
Avenida Paulista, 2100, 6º Andar, São Paulo-SP, CEP 01311-300.