



**BANCO CÉDULA** S.A.

CÓDIGO DE ÉTICA  
BANCO CÉDULA S.A.



**BANCO CÉDULA** S.A.

# Apresentação Apresentação

O código de ética é um instrumento de disseminação da visão e da missão da empresa, orientando ações, postura social e expectativas comportamentais dos empregados e colaboradores do Banco Cédula S.A.

Este documento reúne e formaliza os compromissos éticos e as diretrizes que devem ser observadas na rotina funcional de todos os profissionais ligados ao Banco Cédula S.A. e consiste em uma ferramenta para a obtenção de padrões éticos profissionais voltados à excelência, refletindo a identidade cultural e os compromissos assumidos perante o mercado de atuação, bem como toda a sociedade.



**BANCO CÉDULA** S.A.

# Conteúdo

## Conteúdo

1. ABRANGÊNCIA
2. PRINCÍPIOS GERAIS
3. VEDAÇÕES
4. RELAÇÕES COM CLIENTES
5. RELAÇÕES COM FUNCIONÁRIOS E COLABORADORES
6. DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS
7. RELAÇÕES COM FORNECEDORES E TERCEIROS
8. RELAÇÕES COM A ESFERA PÚBLICA
9. RELAÇÕES COM A SOCIEDADE
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS



## **1. ABRANGÊNCIA**

Os preceitos contidos neste documento (Código de Ética) são aplicáveis a todos os empregados, profissionais colaboradores, fornecedores de produtos e/ou serviços e terceiros que possuam qualquer tipo de relação com a instituição, sendo de responsabilidade dos superiores imediatos a difusão e a adesão aos princípios e normas aqui contidos perante seus subordinados.

- É fundamental que todos tenham pleno conhecimento de suas responsabilidades com vistas a se alcançar a excelência em suas atividades, de acordo com os padrões éticos desejados;
- É também responsabilidade de todos os funcionários e colaboradores conhecer, seguir e difundir o presente documento entre seus pares, clientes e fornecedores, não sendo possível à alegação de seu desconhecimento com vistas a diminuir sua responsabilidade pelos atos a ele contrários;
- Quaisquer violações às normas e princípios aqui estabelecidos ensejarão aos responsáveis as penalidades legais, na medida de sua participação.

## **2. PRINCÍPIOS GERAIS**

- Foco total nos clientes, prestando-lhes os melhores serviços, adequando nossos produtos às suas necessidades, sempre através de um atendimento primoroso, personalizado e célere;
- Valorizar os profissionais que compõem as equipes de trabalho;
- Respeitar as normas protetivas dos consumidores, as regras do mercado de capitais, normas em geral e, particularmente, os normativos e diretrizes do Conselho Monetário Nacional (CMN) e Banco Central do Brasil (BACEN);
- Atuar de forma ética, agindo com honestidade, lealdade e profissionalismo de modo a assegurar a boa imagem e credibilidade da instituição;
- Maximizar o lucro, assegurando o crescimento e a responsabilidade sócio-ambiental da instituição;
- Tratar de forma cortês os colegas, subordinados, clientes e terceiros, preservando sua privacidade e fomentando a dignidade da pessoa humana, repudiando-se quaisquer atos discriminatórios em virtude de origem, raça, sexo, cor, idade, religião ou quaisquer outras formas de discriminação;
- Adotar uma postura crítica em relação à instituição, sempre com vistas ao seu aprimoramento, analisando cuidadosamente as situações que possam criar conflitos entre interesses pessoais e os da empresa, mesmo que não causem efeitos diretos junto à instituição;
- Relacionar-se de maneira estritamente profissional com clientes, mantendo a isenção necessária ao desempenho de suas funções;



- Guardar sigilo sobre as operações e informações de seus clientes, colaboradores e fornecedores, que porventura tenha conhecimento em virtude de sua atuação profissional;
- Seguir com proficiência as normas internas da instituição, observando os padrões morais e éticos exigidos para todos os funcionários e colaboradores do Banco Cédula S.A.;
- Utilizar o correio eletrônico, internet, telefone e outros meios de comunicação fornecidos de modo apropriado, respondendo civil, administrativamente e criminalmente o responsável pelo dano, ou ilícito cometido no uso de tais ferramentas.

Importante: Todos devem adotar uma postura íntegra e honrada, atendendo aos clientes com presteza e eficiência, oferecendo-lhes informações claras, precisas e imparciais, agindo como se estivessem administrando seu próprio negócio, trabalhando em prol dos interesses institucionais, guardando sigilo sobre as informações de clientes, operações e negócios que porventura tenham acesso.

### **3. VEDAÇÕES**

O Banco Cédula S.A., com vistas a cumprir o seu papel junto à sociedade e aos órgãos públicos, veda a prática por parte de qualquer um dos seus funcionários, colaboradores, fornecedores e clientes, dentro de suas instalações e na execução de suas atividades junto à instituição, de condutas ilícitas, assim definidas na legislação civil, consumerista, trabalhista, tributária, empresarial e penal, dentre outras, exemplificando, mas não restringindo:

- Crimes contra o Sistema Financeiro (lavagem de dinheiro, entre outros);
- Furto, falsificação ideológica, falsificação de documentos;
- Associação ou apologia ao tráfico de drogas e/ou à prática de atos terroristas;
- Assédio sexual e/ou moral, pedofilia;
- Crimes contra o consumidor;
- Atos discriminatórios em virtude de raça, nacionalidade, idade, credo, etnia, orientação sexual, estado civil, situação financeira, incapacidade física ou mental, ou quaisquer outras formas de discriminação.
- Uso indevido de recursos da instituição para fins e atividades particulares não autorizadas;
- Responder pela empresa quando não autorizado.



#### **4. RELAÇÕES COM CLIENTES**

A preocupação com a excelência no atendimento aos clientes é dever e o principal compromisso de todos os empregados e colaboradores da instituição, e deve ser refletida no respeito aos seus direitos e na busca ágil de soluções que atendam seus interesses em consonância com os princípios de rentabilidade e desenvolvimento da instituição.

Os empregados e colaboradores devem:

- Atuar visando a excelência no atendimento dos clientes;
- Primar pelo atendimento na medida da necessidade dos clientes;
- Oferecer os produtos em conformidade com os manuais internos e na forma da lei;
- Prestar as informações de forma transparente, imparcial, clara, precisa e acessível, na forma da lei, sobre os produtos e serviços a todos os clientes;
- Manter um padrão de excelência no atendimento como um dos principais diferenciais da instituição.

#### **5. RELAÇÕES COM EMPREGADOS E COLABORADORES**

Nas relações de trabalho, os funcionários e colaboradores devem manter conduta cordial pautada pelo respeito, cortesia e colaboração, independente de nível hierárquico, predominando o espírito de equipe e pró-atividade em condutas compatíveis com os valores da Instituição na busca por objetivos mútuos. Neste sentido:

- É vedado o uso do cargo para a imposição de tarefas e serviços pessoais;
- Não são admitidas decisões que afetem a carreira profissional de subordinados baseadas em sentimentos pessoais;
- O acesso às possibilidades de crescimento e desenvolvimento profissionais são fundamentos da instituição respeitados os méritos de cada um, sendo a conduta ética baseada em princípios morais e aliada a um bom desempenho profissional avaliadas no momento de uma possível promoção;
- A privacidade dos empregados e colaboradores é inviolável, sendo vedada a interceptação de e-mail's e conversas telefônicas, salvo nos casos previstos em lei e nos casos de auditoria interna.

A instituição manterá suas obrigações legais e morais com todos os empregados de modo a permitir que suas individualidades sejam respeitadas, em contrapartida exigirá uma postura profissional, responsável e leal, além do respeito aos normativos internos e à legislação em vigor.



## 6. DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

No desempenho de suas atividades o Banco Cédula S.A busca o que há de melhor no mercado, assegurando a seus funcionários/colaboradores e clientes maior eficiência e celeridade em suas necessidades, desta forma:

- A instalação, remoção e configuração de quaisquer *softwares* nas estações de trabalho, mesmo em se tratando de *freeware*, *shareware* ou *opensource*, somente poderão ocorrer pela Área de Informática (TI);
- Os empregados e colaboradores do Banco Cédula SA que tomarem conhecimento de uso inadequado de software da empresa ou de sua respectiva documentação, dentro ou mesmo fora da empresa, deverão notificar imediatamente o Gerente de Tecnologia da Informação;
- O Banco Cédula SA não permite a duplicação ilegal de *softwares*. Os empregados ou colaboradores que o fizerem, ou adquirirem ou usarem cópias ilegais e não autorizadas de *softwares* da Empresa ou no ambiente da Empresa, responderão na forma da lei;
- O correio eletrônico e o acesso à *Internet* somente devem ser utilizados pelo usuário para execução de atividades relacionadas aos negócios das empresas do Banco Cédula SA;
- O Banco Cédula SA se reserva o direito de monitorar, a qualquer momento e sem aviso prévio, a utilização dos recursos de tecnologia disponibilizados aos seus empregados;
- É expressa e totalmente vedado o acesso a sítios (*sites*) na *Internet* que não estejam relacionados com as atividades inerentes ao exercício de suas funções junto à instituição, como por exemplo, pornografia, pedofilia, instigação e incentivo ao racismo e quaisquer outras formas de discriminação, sítios de relacionamento visando encontros pessoais e outros assemelhados, respondendo o usuário na forma da lei.
- O Usuário é responsável pelo conteúdo das mensagens enviadas via correio eletrônico sob sua identificação.
- O usuário define seu código de usuário (*login*) e sua senha de identificação pessoal e intransferível, sigilosa e não compartilhável.
- Caso haja suspeita da perda de sigilo de senha, o usuário deve trocá-la imediatamente e informar a suspeita ao Administrador do Ambiente Informatizado.
- O colaborador ou empregado que for flagrado utilizando-se da senha de outra pessoa responderá administrativamente, podendo, inclusive, ser demitido por justa causa.

Seguindo estas diretrizes a Instituição visa a melhor aplicação de seus recursos tecnológicos na busca de seus objetivos.



## **7. RELAÇÕES COM FORNECEDORES E TERCEIROS**

No relacionamento com fornecedores os funcionários e colaboradores devem primar pelo cumprimento e respeito às condições contratuais previamente estipuladas, em especial àquelas referentes a prazos de entrega e especificações do produto ou serviço contratado. Devem ser evitados fornecedores de reputação duvidosa. Na escolha de fornecedores, critérios técnicos, profissionais, éticos e de real necessidade devem ser levados em consideração, objetivando a melhor relação custo / benefício e proporcionando aos fornecedores igualdade de condições.

O relacionamento com terceiros deve ser pautado na civilidade, obtendo ou fornecendo informações fidedignas de fontes autorizadas e de acordo com a legislação em vigor, dessa forma:

- Deve-se manter a concorrência leal e ética em todas as operações e relações com outros bancos e instituições financeiras;
- É vedada a divulgação de comentários e boatos que possam afetar a imagem dos concorrentes, bem como concorrer para a sua propagação;
- Somente as pessoas autorizadas pela Direção podem prestar declarações oficiais à Imprensa, ou qualquer outra forma de mídia;
- **É expressamente proibido fornecer informações de propriedade do BANCO CÉDULA S.A. a terceiros e, de forma específica, concorrentes, sujeitando-se o infrator à demissão por justa causa.**

## **8. RELAÇÕES COM A ESFERA PÚBLICA**

O trato com a esfera pública deve ser pautado pela máxima lisura e integridade, evitando-se que sua conduta possa parecer imprópria. Deve o funcionário ou colaborador abster-se de manifestar opiniões sobre atos e posturas de funcionários públicos, bem como de se pronunciar sobre temas impertinentes ou comentários de natureza política, neste sentido:

- A ética e o respeito às leis devem pautar a defesa dos interesses da instituição, devendo os padrões de atuação da instituição ser seguidos por todos;
- Toda transação financeira deve ser cuidadosamente avaliada e realizada na mais absoluta transparência, sendo rejeitadas oportunidades impróprias;
- Obedecer às exigências das agências reguladoras e do BACEN respeitando os prazos estipulados evitando aplicação de multas;



- Somente as pessoas autorizadas pela instituição podem prestar declarações oficiais a órgãos públicos (executivo, legislativo e judiciário).

## **9. RELAÇÕES COM A SOCIEDADE**

O Banco Cédula SA se preocupa com o impacto de suas ações na sociedade e meio ambiente agindo preventivamente no sentido de evitar a sua degradação bem como fomentando a solidariedade e apoiando as iniciativas e programas sociais desenvolvidos por entidades filantrópicas.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente instrumento não esgota o assunto, apenas delinea as diretrizes éticas com as quais o Banco Cédula SA construiu sua história e imagem de Empresa sólida e confiável que preza pelo seu corpo de profissionais e suas interações com clientes, parceiros, administração pública e demais entidades.

Com esse espírito foi criado este Código de Ética, nos levando à reflexão de nossas atitudes e trazendo a permanente discussão de seus conceitos, princípios e hábitos presentes na rotina diária de todos.

Somente através do desenvolvimento estruturado em pilares Éticos fundados na honestidade, transparência, respeito às leis e excelência profissional seremos capazes de manter nossa competitividade e crescimento no mercado, nos alavancando, cada vez mais, a posições de destaque e reconhecimento.

Alterações, interpretações, casos omissos e demais dúvidas pertinentes a este documento ficarão a cargo do Comitê de Ética.



**TERMO DE RESPONSABILIDADE**

Eu, \_\_\_\_\_, portador(a) do documento de identidade nº \_\_\_\_\_, expedido pelo \_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF sob o nº \_\_\_\_\_, empregado(a) / colaborador(a) do Banco Cédula S.A,

**DECLARO** que:

- ✓ **LI e ACEITO** os termos apresentados no **CÓDIGO DE ÉTICA**, bem como em todos os manuais pertinentes a minha área de atuação, responsabilizando-me, na forma da lei, por toda e qualquer conduta, da minha parte, contrária às determinações ali dispostas.
- ✓ **TENHO CONHECIMENTO** de que o **CÓDIGO DE ÉTICA**, na sua forma mais atualizada, encontra-se disponível para leitura sob a forma eletrônica, no sítio [WWW.bancocedula.com.br](http://WWW.bancocedula.com.br), bem como na forma impressa com qualquer Diretor do Banco Cédula SA.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Ass. \_\_\_\_\_