

# Código de Conduta e Ética

## 1. APRESENTAÇÃO

Este Manual apresenta os compromissos e diretrizes da Cimavel Consórcios em relação ao seu público de relacionamento, assim como, os deveres e comportamentos esperados no ambiente de trabalho.

O Código de Conduta e Ética é dirigido a todos os membros da administração, aos colaboradores e estagiários da Cimavel Consórcios, para servir como referência na atuação pessoal e profissional. Os padrões estabelecidos por este Código guiarão comportamentos e ajudarão a resolver a maioria das situações relacionadas com conduta empresarial, especialmente aquelas que exigem um posicionamento rápido, objetivo e em linha com os nossos princípios, além de garantir uma imagem institucional idônea e confiável.

## 2. ABRANGÊNCIA

As diretrizes de conduta de ética da Cimavel Consórcios devem ser aplicadas:

I. Alta Administração: Diretor-Presidente, Diretor Administrativo;

II. Funcionários e Colaboradores;

III. Parceiros: Que estejam atuando ou prestando serviços em nome da Cimavel Consórcios ou para a Cimavel Consórcios.

## 3. CONCEITOS

I. **Ética:** Conceituada como um conjunto de princípios e valores da Cimavel Consórcios, que servem de referência e deve orientar a conduta de todos os seus administradores, funcionários, estagiários, aprendizes e colaboradores.

II. **Conduta:** Corresponde a todo e qualquer ato, ação, omissão, decisão, atitude ou comportamento, e que deve ser sempre pautada pelos padrões éticos.

## 4. VISÃO

Sermos referência no mercado de consórcios, reconhecidos pelo desempenho e permanência dos negócios e excelência no relacionamento com seus clientes e funcionários.

## 5. MISSÃO

A missão da empresa concentra-se na comercialização de cotas de consórcios, objetivando a melhor posição no mercado, bem como a satisfação dos seus clientes, mantendo a tradição e força do seu nome com profissionais comprometidos e competentes, procurando sempre manter a ética, seriedade e honestidade.

## 6. VALORES

Práticas éticas são de responsabilidade de todos os funcionários. Todos os dias somos avaliados por nossos colegas, clientes, fornecedores, e pelas comunidades onde vivemos e

trabalhamos. Cada interação é uma oportunidade de demonstrarmos que a integridade é essencial para nosso sucesso comercial.

## **7. CONDUTA DA DIRETORIA**

A Diretoria é responsável por definir e divulgar os valores e princípios éticos que orientam a conduta profissional de seus colaboradores, bem como atuar como um “guardião” do Código.

## **8. CONDUTA DA ALTA ADMINISTRAÇÃO**

O comprometimento da alta administração é fundamental para o sucesso deste Código. Todos os líderes necessitam ser exemplos de conduta adequada para promover uma cultura de Ética e Conformidade.

## **9. CONDUTA DE FUNCIONÁRIOS E PARCEIROS**

A relação entre as pessoas dentro da Administradora deve ser de respeito mútuo, valorização do ser humano e transparência. Todos, dentro ou fora da Administradora independentemente da sua posição hierárquica, devem orientar-se por princípios de cortesia, honestidade e respeito ao trabalho alheio. Só assim poderemos promover uma cultura de comprometimento. A conduta incompatível com esse Código estará sujeita às medidas disciplinares cabíveis.

## **10. RELAÇÕES COM TERCEIROS**

### **10.1. CLIENTES**

I. Oferecer tratamento digno, cortês, justo e equitativo respeitando os interesses e os direitos do consumidor.

II. Prestar informações claras, precisas, transparentes e oportunas, contribuindo para a tomada de decisões conscientes.

III. Acolher sugestões, críticas e dúvidas dos clientes buscando responder tempestivamente e com profissionalismo e apreciar suas manifestações no desenvolvimento e melhoria das soluções em produtos, serviços e relacionamento.

IV. Guardar total confidencialidade com relação às informações recebidas em decorrência do relacionamento com os clientes, ressalvados os casos previstos em lei.

V. Recusar a participação ou intermediação de terceiros em negócios ou propostas que não estejam em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes.

VI. Oferecer produtos, serviços e informações para o atendimento das necessidades de clientes e usuários de cada segmento de mercado, com inovação, qualidade, segurança e tempestividade.

VII. Não colocar obstáculos para a extinção de contratos relativos a produtos e serviços.

VIII. Promover um modelo de relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes.

IX. Eximir-se de utilizar práticas inadequadas na oferta de produtos e serviços, como qualquer forma de imposição para a efetivação de negócios.

## **10.2. FORNECEDORES E PARCEIROS**

O nosso relacionamento deve pautar-se pela verdade, cortesia e eficiência. A eles devemos o fornecimento de informações precisas, leais, honestas e suficientes para uma decisão que atenda aos seus melhores interesses.

I. Adotar critérios de seleção, contratação e avaliação, de forma imparcial e transparente, que permitam pluralidade e concorrência entre fornecedores.

II. Cultivar relacionamentos baseados no profissionalismo e respeito mútuos.

III. Orientar todos os parceiros e seus empregados a respeitarem as diretrizes deste Manual, enquanto prestarem serviços para a Cimavel Consórcios.

IV. Observar a Política de Relacionamento da Administradora com fornecedores.

V. Não autorizar a realização de qualquer negócio em nome da Cimavel Consórcios, de maneira imprópria, que configure atos criminosos ou ilícitos, tais como corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e fraudes.

VI. Manter relacionamento negocial com instituições que possuam práticas para a prevenção e o combate à corrupção, a qualquer tipo de ato ilícito, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

## **10.4. IMPRENSA E MÍDIAS SOCIAIS**

I. Todos os colaboradores, prestadores de serviços e parceiros de negócios devem zelar pela imagem da Empresa da imprensa e em qualquer mídia social.

II. Tendo em vista que quaisquer declarações podem, eventualmente, gerar delicadas repercussões, bem como a inevitável necessidade de se preservar o sigilo de determinadas informações, somente devem manifestar-se em nome da Administradora as pessoas autorizadas pela Diretoria.

III. Qualquer solicitação de entrevista e/ou informações sobre nossos negócios ou de nossos parceiros de negócios devem ser reportadas às pessoas autorizadas pela Diretoria.

IV. A Cimavel Consórcios respeita a liberdade de expressão e incentiva o uso adequado das mídias sociais. Porém, os colaboradores e prestadores de serviços devem usar o bom senso no ambiente das mídias sociais. Dessa forma, não estão autorizados comentários ou manifestações opinativas nas mídias sociais sobre a Administradora, por parte de nossos colaboradores e prestadores de serviços.

V. Caso o colaborador, prestador de serviços ou parceiro de negócios queira utilizar as mídias sociais para divulgar algum trabalho ou negócio da Administradora, deve limitar-se a divulgar as informações oficiais, desde que previamente autorizado.

VI. A Cimavel Consórcios, não autoriza a nenhum colaborador, prestador de serviços ou parceiro de negócios a captura de vídeo, áudio ou imagens nas dependências físicas de atuação da Administradora, salvo mediante prévia autorização.

VII. Não está autorizada, em nenhuma hipótese, a criação de páginas ou contas sociais em nome da Administradora que não sejam oficiais e administradas pela área de Comunicação e Marketing. Ainda que seja para elogiar ou fomentar algum trabalho da Empresa, somente é possível a manifestação oficial nas mídias sociais, em nome da Administradora, por meio das contas institucionalizadas.

## **12. CONFLITOS DE INTERESSES**

Considera-se existir, de uma forma geral, um conflito de interesses quando a intenção ou interesse pessoal de um colaborador ou prestador de serviços em dado assunto interfere, ou é passível de vir a interferir, com interesses da Administradora.

É dever de todos lidar com transparência e imparcialidade, comunicando imediatamente a Diretoria sempre que uma situação possa configurar ou sugerir um conflito de interesses.

Sempre que possível, buscar aplicar o princípio da segregação de funções a fim de garantir a necessária independência para a tomada de decisões corporativas.

## **14. SEGURANÇA E TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO**

Todos os colaboradores e prestadores de serviços devem atuar de forma a preservar as informações às quais tenham acesso no exercício de sua atividade.