



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DO CONGLOMERADO CREFISA



SUMÁRIO

1. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA CREFISA.....	3
4. QUEM SOMOS?.....	4
5. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO.....	5
6. COMUNICAÇÃO DE DESVIOS ÉTICOS E PROTEÇÃO AOS DENUNCIANTES.....	10
7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	10
8. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	11
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



1. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Ética é o conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral de um indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade. De acordo com o nosso dicionário, é a reunião das normas de juízo de valor ou de valor moral presentes em uma pessoa, sociedade ou grupo social, a qual impede de transgredir suas convicções.

O Código de Ética e Conduta do Conglomerado Crefisa, que compreende as empresas Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos e o Banco Crefisa S/A e ora denominados “Crefisa”, visa estabelecer os princípios e limites éticos que orientam sua atuação e o comportamento de seus colaboradores perante seus pares, clientes e fornecedores, respeitando o direito mútuo e gerando impacto positivo à sociedade por meio dos seus serviços prestados.

2. ABRANGÊNCIA

Este Código é aplicável a todos os colaboradores, terceiros e fornecedores da Crefisa, ora denominados parceiros.

- **Colaboradores:** são os funcionários, diretores, terceirizados, estagiários e menores aprendizes.
- **Terceiros:** são os profissionais, empresas contratadas que não sejam colaboradores, mas atuam (direta ou indiretamente) no interesse ou em benefício da Crefisa, como, por exemplo, os prestadores de serviços.
- **Fornecedores:** quaisquer entidades, pessoa ou setor que forneça insumos (produto, serviço, tecnologia ou informação) à Crefisa.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA CREFISA

MISSÃO

Oferecer soluções financeiras ágeis e de alta qualidade aos nossos clientes, proporcionando-lhes a solução para seus problemas, baseando-se nos princípios de qualidade, comprometimento e capacitação de nossos colaboradores.

VISÃO

Ocupar a posição de líder nacional, tornando-se um ícone no segmento de crédito pessoal, perpetuando os nossos princípios e a força da nossa marca.

VALORES

Respeito e integridade



Respeitar o próximo, preservando sua individualidade e focando o bom relacionamento interpessoal entre os colaboradores, fornecedores e clientes.

Inovação

Estamos em constante transformação digital visando atender nosso cliente de forma prática e ágil.

Proximidade

A Crefisa está presente por meio do Site, App e em mais de mil Pontos de Atendimento espalhados por todo Brasil.

Excelência no Atendimento

Nosso foco é o Cliente! Zelar pelo cuidado e atendimento ao cliente é fundamental no dia a dia das nossas operações.

Confiança

São mais de 50 anos de solidez e confiança, colocando o cliente sempre primeiro lugar.

Agilidade

Entender a necessidade de cada cliente e trabalhar de forma ágil. Na Crefisa o cliente tem seu crédito analisado e aprovado com disponibilização do dinheiro em até 24 horas.

4. QUEM SOMOS?

A Crefisa S/A Crédito, Financiamentos e Investimentos nasceu em 1964 e foi pioneira em apostar e construir um modelo de negócios no ramo de crédito pessoal, especializando-se em um segmento diferenciado.

Nas décadas de 60 e 70, com seu plano de negócios bem delineado, deu início a um processo de expansão para todo o centro da cidade de São Paulo. As premissas corporativas, na época, já ressaltavam um atendimento diferenciado, com excelência e a conquista da credibilidade. As atividades logo foram sendo expandidas para outras praças e investimentos em ações de marketing começaram a ser realizados.

O crescimento dos negócios se deu de maneira singular. Nas décadas de 80 e 90, a Crefisa passou a atender uma clientela emergente e realizou mudanças em suas operações para acompanhar o ritmo do mercado.



Desde então, com o intuito de expandir seus negócios, a Crefisa vem intensificando sua participação no mercado financeiro. Em 2017 recebeu autorização para atuar na prestação de serviços de pagamentos relativos à modalidade de emissor de moeda eletrônica e adquiriu um Banco Comercial, o Banco Crefisa S/A. Dessa forma, a instituição torna-se o Conglomerado Prudencial Crefisa, ganhando força e adquirindo cada vez mais credibilidade no mercado nacional.

5. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

De forma geral, a atuação da Crefisa está pautada nos princípios éticos do respeito, de gentileza, de empatia, de cordialidade, com ênfase na promoção da liberdade, justiça, dignidade humana e solidariedade.

A instituição também define como preceito basilar da dignidade humana a equalização de oportunidades para pessoas com deficiência (PCD's).

Esses princípios são baseados nos seguintes documentos e manifestos:

- Declaração Universal de Direitos Humanos;
- Convenções da Organização Internacional do Trabalho;
- Pacto Global das Nações Unidas;
- Constituição da República Federativa do Brasil e legislação brasileira correlata e vigente.

5.1. PRINCÍPIOS COMUNS – CREFISA E PARCEIROS

1. A atuação da Crefisa e de toda sua equipe de parceiros deverá se pautar no respeito às opções individuais, traduzido nos seguintes princípios:
 - Isenção de preferências ideológicas, religiosas, étnico-raciais, de origem, sexo, gênero e orientação sexual;
 - Inaceitação de coerção de ordem ideológica – ou de qualquer outro tipo – que possa desviar a instituição de seus objetivos sociais, em defesa da cidadania e do bem comum.
2. Nas relações interpessoais, deve ser assegurado:
 - A troca de ideias e opiniões, sem preconceitos ou discriminações de qualquer natureza entre as partes envolvidas;
 - O direito à liberdade de expressão, dentro de normas de civilidade e respeito.

3. As seguintes práticas são consideradas inaceitáveis no âmbito da Instituição:
 - Valer-se da posição funcional ou do nome da Crefisa para obter informações privilegiadas e/ou vantagens pessoais, para familiares ou pessoas próximas ou agir em interesses alheios às atividades exercidas na instituição;
 - Divulgar, por qualquer meio, informações de maneira sensacionalista ou que não tenham a veracidade e a procedência confirmadas ou identificadas;
 - Manifestação de racismo, misoginia, machismo, sexismo, xenofobia, preconceito ou discriminação religiosa, de origem, de sexo, de gênero, de idade ou por atitudes capacitistas;
 - Manifestação de assédio e/ou constrangimento de qualquer natureza, bem como qualquer tipo de violência física, moral, social, verbal e/ou psicológica;
 - Intimidação, humilhação, xingamentos e/ou qualquer tipo de agressão física;
 - Críticas à vida privada, às preferências ou convicções pessoais;
 - Constrangimento, mediante palavras, gestos ou atos, com o objetivo de obter favorecimento sexual.
4. É norma da instituição não contratar profissionais e ou permitir que se mantenha relacionamento comercial com pessoas que tenham grau de parentesco com colaboradores.
5. Em relação aos ativos patrimoniais da instituição, deve-se:
 - Zelar pelo patrimônio, tangível ou intangível, da instituição e de terceiros que lhes seja confiado, incluindo sistemas informáticos e propriedade intelectual e industrial, ainda que por si produzido, utilizando-o apenas para as funções previamente definidas;
 - Não utilizar para fins particulares ou repassar a terceiros a tecnologias, metodologias, know-how e outras informações de propriedade ou de direito da instituição ou de fornecedores;
 - Não difundir sistemas informáticos ou qualquer outro conteúdo que possa provocar danos ao patrimônio da instituição ou de terceiros.

5.2. ATUAÇÃO DA CREFISA

1. A Crefisa compromete-se a:



- Não pactuar com práticas que ferem a legislação e os direitos humanos, seja por parte de terceiros que lhe forneça produtos ou preste serviços de mão-de-obra infantil ou forçada;
 - Respeitar seus parceiros, promovendo condições dignas de trabalho;
 - Priorizar a segurança, a saúde e o bem-estar de seus parceiros;
 - Assegurar o desenvolvimento de sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional adequados a seus parceiros.
2. Em relação à responsabilidade socioambiental, a Crefisa compromete-se a:
- Colaborar para o desenvolvimento sustentável da sociedade com responsabilidade social, assumindo, assim, a responsabilidade pelos impactos econômicos, ambientais e sociais resultantes das suas decisões e atividades;
 - Estimular o desenvolvimento contínuo de tecnologias eficientes, visando à otimização dos recursos e ao menor impacto ambiental;
 - Integrar a sustentabilidade no seu processo de tomada de decisão.

5.3. ATUAÇÃO DOS PARCEIROS

1. Os parceiros devem tratar os clientes com respeito e empatia, observando que são a figura mais importante dos negócios da Crefisa.
2. Os parceiros devem cumprir os normativos internos e realizar os treinamentos oferecidos pela instituição dentro dos prazos estabelecidos. Se houver dúvidas, devem procurar orientação do gestor imediato.
3. Os parceiros devem comunicar às hierarquias e afastar-se de processos de decisão em todas as situações que possam gerar conflitos entre os seus interesses pessoais e os interesses da instituição, tais como:
 - Relações familiares ou equiparadas em dependência hierárquica ou funcional direta;
 - Exercício de atividade profissional externa que interfira com as suas atribuições ou com as atividades da instituição;
 - Titularidade de posições jurídicas, patrimoniais ou familiares suscetíveis de interferir com os interesses da instituição ou com as atividades exercidas;

- Namoro entre colegas de trabalho, bem como o casamento, deverão ser informados aos gestores diretos; além disso, não é recomendável a permanência dos colaboradores envolvidos na mesma área;
 - Demais situações que estejam em conflito com o presente Código de Ética institucional.
4. É vedado aos parceiros desenvolver atividades profissionais particulares durante a jornada de trabalho ou oferecer bens ou serviços que concorram com a Crefisa, bem como coleta e jogos entre colegas, bolões, rifas, entre outros, nas dependências da instituição.
 5. É vedado aos parceiros envolver a instituição em posturas partidárias, políticas, religiosas ou sectárias de qualquer ordem, bem como divulgar informações do cotidiano da Crefisa em redes sociais.
 6. Na relação com fornecedores, é vedado aos colaboradores:
 - Aceitar ou oferecer brindes, presentes, empréstimos, diárias em hotéis, serviços pessoais ou outras gratificações, ainda que sob a forma de tratamento preferencial, que possam vir a resultar em algum tipo de obtenção de vantagem pessoal ou para terceiros, em detrimento dos interesses da instituição. Em caso de dúvidas ou orientações, os colaboradores deverão comunicar a situação por escrito às respectivas hierarquias e/ou ao Departamento de Recursos Humanos;
 - Manter relações comerciais com fornecedores, notadamente aquelas em que o profissional, por força de cargo ou de atividade, possa ter influência direta sobre a compra ou venda de produtos e serviços.
 7. Os parceiros devem respeitar, na sua relação com funcionários e responsáveis por entidades públicas, os deveres de isenção a que estes estão sujeitos, evitando qualquer ação que, direta ou indiretamente, tenha influência fraudulenta, coercitiva, manipuladora ou enganosa, e abster-se de lhes dar ou prometer qualquer tipo de benefício que não lhes seja devido.
 8. É vedado aos parceiros, efetuar, em nome da Crefisa, contribuições monetárias ou aceitar contribuições em nome próprio ou da instituição, sem o aval expresso da Diretoria.
 9. É vedado ao colaborador receber valores financeiros de clientes ou de outro colaborador, por qualquer meio ou em espécie, independente do motivo.

10. Os colaboradores devem auxiliar seus colegas a realizarem um bom trabalho, orientando com paciência e interesse. Do mesmo modo, devem dar crédito às realizações de seus colegas.
11. Sempre que ocorrer algum erro, os colaboradores devem se esforçar ao máximo para minimizar as consequências e utilizar como aprendizado, não ocultando o fato. Jamais deve-se induzir alguém a cometer erros.
12. Em relação ao uso de informações institucionais, os parceiros devem:
 - Utilizar a informação a que tiverem acesso apenas no âmbito da finalidade para a qual foi obtida, respeitando os interesses da instituição e de terceiros que dela sejam legítimos titulares;
 - Utilizar todo e qualquer recurso de informática (hardware, software, sistemas aplicativos, correio eletrônico, internet e rede LAN ou outro que venha a ser criado) para uso exclusivamente profissional. Esses recursos não deverão ser utilizados para o envio de mensagens ou acesso a informações de caráter discriminatório, ilegal ou que não estejam alinhadas aos princípios de conduta e ética apresentados neste Código;
 - Assegurar a confidencialidade e a não divulgação de informações não autorizadas da instituição, de clientes ou fornecedores, exceto quando aprovadas em instância superior ou requeridas pelos órgãos fiscalizadores, reguladores e legais;
 - Respeitar que todas as informações por eles enviadas ou recebidas por correio eletrônico que estejam diretamente relacionadas com atividades da instituição são de propriedade da Crefisa, cabendo somente a ela o direito de utilização e divulgação;
 - Respeitar e cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
13. A falsificação de documentos constitui falta grave e violação de lei. Assim:
 - Todos os parceiros que tiverem conhecimento ou suspeita de qualquer tipo de falsificação de documentos devem comunicar o fato ao gestor imediato ou à Diretoria.
 - É vedado o uso de documentos com o logotipo da Crefisa para obter benefício próprio ou para realizar operação em nome da instituição, sem a devida autorização.



- É terminantemente proibido fornecer dados falsos sobre a Crefisa a qualquer fonte externa, sejam autorizados, competidores ou outros.

6. COMUNICAÇÃO DE DESVIOS ÉTICOS E PROTEÇÃO AOS DENUNCIANTES

Todos os parceiros (independente da função) são responsáveis por garantir que o Código de Ética e Conduta da Crefisa seja cumprido em todas as instâncias da instituição. Os denunciantes serão protegidos contra atos e represálias e as apurações serão conduzidas com imparcialidade, profissionalismo e confidencialidade.

Os parceiros que se depararem com alguma irregularidade, devem comunicar a situação à hierarquia superior; caso prefiram, a Crefisa mantém um canal no seu site institucional > na aba “Institucional” > opção “Denúncias”, para receber relatos de situações que envolvam o descumprimento das Políticas, Código de Ética e regras da instituição. Esses relatos são encaminhados, de forma imparcial e confidencial, para as tratativas necessárias.

Toda situação, mesmo a não prevista neste Código, pode ser objeto de uma comunicação individualizada.

7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Informação confidencial é toda aquela recebida, por meio verbal ou escrito, seja para um propósito específico ou não.

As informações da Crefisa são ativos que exigem proteção e cada usuário é o responsável por obedecer às normas previstas na Política de Segurança da Informação da instituição. Além disso, ao fazer uso de recursos de tecnologia da informação, todos os parceiros devem atuar em conformidade com as regras internas, abstendo-se de utilizar recursos não autorizados.

Reforça-se junto aos parceiros, além de os itens já previstos na referida Política, o compromisso de manter a privacidade e a confidencialidade, sendo absolutamente proibido:

- Divulgar e compartilhar informações confidenciais a quem não delas necessitar;
- Divulgar ou utilizar informação interna sem a aprovação do responsável;
- Utilizar informações da Crefisa em trabalhos acadêmicos, palestras e apresentações sem a prévia autorização do responsável pela informação utilizada.

8. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Este Código é de cumprimento obrigatório, sendo que a não observância a qualquer de suas normas poderá implicar a aplicação de medidas disciplinares administrativas ou, ainda, aquelas previstas na legislação trabalhista, civil ou penal.

Na hipótese de violação do Código de Ética e Conduta da Crefisa, o parceiro estará sujeito a sanções disciplinares, tais como:

- Advertência verbal ou por escrito;
- Suspensão das atividades do colaborador ou do contrato com o terceiro ou fornecedor;
- Desligamento justificado do colaborador.

As sanções descritas poderão ser aplicadas a qualquer tempo, independente da gravidade da situação. As penalidades aqui descritas não impedem que outras possam ser aplicadas por órgãos regulamentadores.

Na hipótese de as infrações a este Código serem cometidas por fornecedores e/ou prestadores de serviços, estes ficarão impedidos de firmar contratos, de qualquer natureza, com a Crefisa, passando a integrar o cadastro negativo de prestadores de serviços, além de responder civil ou criminalmente em casos de prejuízos à instituição.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os casos omissos no presente Código de Ética e Conduta serão resolvidos pela Diretoria da instituição, no âmbito de suas respectivas competências.