



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DA CREFISA SEGUROS

SUMÁRIO

1. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. MISSÃO, VISÃO E VALORES	3
4. QUEM SOMOS?.....	4
5. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO.....	4
6. COMUNICAÇÃO DE DESVIOS ÉTICOS E PROTEÇÃO AOS DENUNCIANTES.....	9
7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	10
8. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	10
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 da Crefisa Seguros 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, ora denominados parceiros.

- **Colaboradores:** são os funcionários, diretores, 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 Seguros, como, por exemplo, os prestadores de serviços.
- **Fornecedores:** quaisquer entidades, pessoa ou setor que forneça insumos (produto, serviço, tecnologia ou informação) à Crefisa Seguros.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Desenvolver produtos inovadores, adequados às necessidades e aos perfis de nossos clientes, além de oferecer proteção e prestação de serviços eficazes nos momentos críticos e em caso de adversidades, mantendo um compromisso inabalável com a ética, honestidade e transparência em todas as interações.

VISÃO

Ser a Seguradora preferida pelos clientes e reconhecida pelo mercado como referência no desenvolvimento e comercialização de seguros, estabelecendo novos padrões de relacionamento, responsabilidade social e inclusão no setor.

VALORES

Integridade: Compromisso com a honestidade em todas as ações.

Transparência: Clareza e abertura na comunicação com os clientes e parceiros.

Excelência no Atendimento: Foco na qualidade e na satisfação do cliente.

Inovação: Busca contínua por soluções criativas e eficientes para atender às necessidades dos clientes.

Confiança: Construção de relações sólidas e duradouras com clientes, colaboradores e parceiros.

Comprometimento: Entrega total aos objetivos da empresa e às necessidades dos clientes.

Adaptação e Flexibilidade: Capacidade de se adaptar às mudanças do mercado e às necessidades dos clientes.

Genuíno interesse: Colocar-se no lugar do outro, colaborando e acolhendo nossos clientes, parceiros e colaboradores

4. QUEM SOMOS?

A Crefisa Seguros S/A, originalmente denominada Bamércio S/A Previdência Privada, foi fundada em dez/1980, através da Carta Patente – Portaria nº 411, publicada no DOU de 29/12/1980 e nos termos da Lei Complementar nº 109/2001 e demais normas estabelecidas pela Superintendência de Seguros Privados “SUSEP”, com autorização para atuar com planos de previdência privada aberta.

Em 2015, a instituição cessou a comercialização dos planos de pecúlio, mantendo apenas saldo remanescente em carteira.

Em 2018, a Bamércio teve alteração no seu estatuto social, passando de Bamércio S/A Previdência Privada para Bamércio Seguros S/A, tendo como objeto social realizar operações de seguros de danos e pessoas em todo o território nacional.

Em set/2018, houve outra alteração no seu estatuto social, deliberando a utilização do nome fantasia Crefisa Seguros.

Atualmente a Crefisa Seguros S/A faz parte do Conglomerado Financeiro, constituído pelas empresas Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimento e o Banco Crefisa S/A.

5. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

De forma geral, a atuação da Crefisa Seguros 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 SEGUROS E PARCEIROS

- 1.** A atuação da Crefisa Seguros 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 assegurada:
 - 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 Seguros 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 as 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 SEGUROS

1. A Crefisa Seguros compromete-se a:
- Não pactuar com práticas que ferem a legislação e os direitos humanos, seja por parte de terceiros que lhe forneçam produtos ou prestem 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 Seguros 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 Seguros.
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 Seguros, 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 Seguros em redes sociais.
6. Na relação com fornecedores, é vedado aos colaboradores:
 - o 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;
 - o 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 Seguros, 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:
 - o 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 Seguros, 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 Seguros 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 Seguros 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 Seguros seja cumprido em todas as instâncias da instituição. Os denunciadores 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 ou ao departamento de RH da empresa, cujos 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 Seguros 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 Seguros 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 Seguros, 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 reguladores.

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

Seguros, 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.