

Z5 Digital

**CÓDIGO DE
ÉTICA E CONDUTA**

Versão 01 (jul/2024)

ÍNDICE

Mensagem da Administração	3
Visão	4
Missão	4
Valores	4
Objetivo	5
Conduta Individual	6
Integridade e Honestidade	6
Conflito de Interesses	6
Confidencialidade	6
Gestão de Rumores	7
Uso Adequado de Recursos da Empresa	7
Representação da Empresa	7
Relacionamento no Ambiente de Trabalho	8
Respeito e Diversidade	8
Saúde e Segurança no Trabalho	10
Relacionamento com Clientes	11
Conformidade Legal e Regulatória	12
Respeito às Leis e Regulamentos	12
Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo	13
Segurança da Informação e Proteção de Dados	14
Processos de Reporte e Ação Corretiva	15
Canais de Comunicação e Denúncia	15
Investigações de Violações	16
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)	16
Ação Disciplinar e Consequências	17
Revisão e Atualização do Código de Ética e Conduta	18

Mensagem da **Administração**

Prezados Colaboradores,

É com grande satisfação que apresentamos a vocês o nosso Manual de Conduta. Este documento foi cuidadosamente elaborado com o intuito de promover um ambiente de trabalho harmonioso, ético e produtivo para todos.

Nossa empresa valoriza a integridade, o respeito mútuo e a excelência em tudo o que fazemos. O Manual de Conduta é uma extensão desses valores e um guia que nos ajuda a agir de maneira coerente e responsável em nosso dia a dia.

Aqui, vocês encontrarão diretrizes claras sobre as expectativas de comportamento, políticas internas, práticas de comunicação e resolução de conflitos. O objetivo é garantir que todos nós possamos trabalhar em um ambiente seguro, inclusivo e motivador.

Pedimos que todos leiam atentamente este manual e o mantenham como uma referência constante. A adesão às nossas diretrizes não só contribuirá para o nosso sucesso coletivo, mas também fortalecerá a reputação da nossa empresa como um lugar de trabalho ético e respeitado.

Agradecemos pela sua dedicação e pelo compromisso contínuo com os valores da nossa empresa. **Juntos, continuaremos a construir um futuro brilhante.**

VISÃO

Sermos reconhecidos como o principal parceiro financeiro, impulsionando o sucesso de pequenas e médias empresas, enriquecendo vidas com soluções financeiras inovadoras e acessíveis. Buscamos liderar o setor de correspondentes bancários, contribuindo ativamente para o desenvolvimento econômico e a inclusão financeira, enquanto continuamos aprimorando e inovando em nossos serviços.

MISSÃO

Queremos ser o facilitador de crédito para pequenas e médias empresas, muitas vezes esquecidas pelas grandes instituições financeiras, assim como para pessoas físicas em busca de **soluções financeiras personalizadas**. No Z5, somos guiados pelos princípios de transparência, cuidado, facilitação e compromisso com negócios prósperos. Acreditamos na integridade e transparência como a base essencial para construir confiança duradoura.

VALORES

**Agilidade | Atendimento excepcional | Responsabilidade |
Comprometimento | Transparência**

Objetivo:

Estabelecer e manter os mais elevados padrões **éticos** e de **conduta** em todas as nossas operações. Buscamos promover a integridade, fomentar um ambiente de respeito, garantir a conformidade legal e proteger os ativos da empresa. Além disso, buscamos promover relacionamentos comerciais justos e transparentes, refletindo nossos valores fundamentais e construindo uma cultura empresarial baseada na ética e na integridade.

A quem se destina:

O Código de Ética e Conduta se aplica a todos os administradores, colaboradores e outras partes interessadas que se relacionam com o Z5 Digital, independentemente da sua posição hierárquica ou área de atuação.

Conduta Individual

INTEGRIDADE E HONESTIDADE

Acreditamos que a confiança mútua e a transparência são fundamentais para o sucesso de nossa empresa. Todos os membros da equipe, desde os administradores até os colaboradores, são instados a incorporar esses valores em todas as interações e decisões. Para nós, a integridade vai além de simplesmente seguir as regras estabelecidas, significa agir de maneira ética e íntegra, mesmo quando ninguém está observando.

Conduta Esperada: Agir de maneira ética e verdadeira em suas ações e comunicações, mantendo sempre a coerência entre o que diz e o que faz.

CONFLITO DE INTERESSES

É fundamental que todos os colaboradores evitem situações de conflito de interesses, onde seus interesses pessoais possam influenciar suas decisões, prejudicando os interesses do Z5 Digital.

Conduta Esperada: Evitar que interesses pessoais entrem em conflito com os interesses da empresa, preservando assim a objetividade e a imparcialidade nas decisões tomadas.

CONFIDENCIALIDADE

O compartilhamento inadequado de informações confidenciais pode resultar em sérias consequências legais e prejudicar significativamente a reputação e a credibilidade da empresa. Portanto, é crucial que cada colaborador esteja ciente de suas responsabilidades e tome todas as medidas necessárias para proteger essas informações.

Conduta Esperada: É esperado que cada colaborador mantenha sigilo sobre dados, informações e transações de nossos cedentes, potenciais clientes, fornecedores e demais partes interessadas os quais temos acesso. O sigilo deverá ser respeitado por todos, mesmo após seu desligamento com o Z5 Digital.

GESTÃO DE RUMORES

A disseminação de informações não confirmadas ou prejudiciais pode afetar negativamente a produtividade da equipe.

Conduta Esperada: Não propagar fofocas sobre informações cuja veracidade você não pode confirmar. É esperado que cada colaborador aja de maneira ética perante seu colega de trabalho.

USO ADEQUADO DE RECURSOS DA EMPRESA

O uso adequado dos recursos da empresa é essencial para garantir a eficiência e a integridade de nossas operações. É importante utilizar os recursos da empresa de forma responsável, evitando deteriorações e promovendo a sustentabilidade.

Conduta Esperada: Todos os colaboradores devem utilizar os equipamentos da empresa de forma responsável e exclusivamente para atividades relacionadas às suas atribuições. É fundamental que evitem danos a qualquer equipamento ou acessório da empresa, promovendo a sustentabilidade através do uso consciente de recursos como papel. Além disso, é incentivado o uso do tempo livre para participar de cursos ou outras atividades que possam beneficiar a empresa e contribuir para o desenvolvimento profissional.

REPRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A representação do Z5 Digital é uma responsabilidade compartilhada por todos os funcionários, independentemente de seu cargo ou

função. Reconhecemos que a conduta de cada membro da equipe tem um impacto direto na reputação e imagem da empresa.

Conduta Esperada: Espera-se que cada indivíduo represente a empresa de maneira profissional, cortês e respeitosa em todas as interações, tanto internas quanto externas.



Relacionamento no Ambiente de Trabalho

RESPEITO E DIVERSIDADE

No Z5 Digital, acreditamos que o respeito e a valorização da diversidade são fundamentais para o sucesso como empresa e como comunidade. Reconhecemos que cada indivíduo traz consigo uma história única, experiências diversas e perspectivas singulares, que enriquecem o nosso ambiente de trabalho e fortalecem a nossa capacidade de inovar.

Esperamos que todos os colaboradores mantenham uma relação de respeito com as pessoas, independentemente de raça, religião, etnia, idade, orientação sexual, posição política e identidade de gênero.

ASSÉDIO

Estamos comprometidos com a criação de um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e livre de assédio moral e sexual. Isso inclui a promoção de uma cultura organizacional onde todos os indivíduos são valorizados e tratados com equidade, independentemente de raça, etnia, religião, gênero, orientação sexual, idade, deficiência ou qualquer outra característica.

DIFERENÇA ENTRE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Supervisor humilhando um funcionário na frente de colegas de trabalho, criticando seu trabalho de maneira excessiva e injusta.

ASSÉDIO MORAL

O assédio moral ocorre quando uma pessoa é exposta a situações que a deixam **constrangida** ou **humilhada** no ambiente de trabalho. Muitas vezes, frases que parecem inofensivas podem caracterizar o assédio moral.

Supervisor fazendo propostas sexuais a um colaborador em troca de promoções ou benefícios no trabalho.

ASSÉDIO SEXUAL

O assédio sexual é caracterizado por qualquer forma de **avanço sexual indesejado, solicitação de favores sexuais, exposição a material inadequado** ou qualquer outra conduta de natureza sexual, verbal, escrita ou física.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

NO Z5 DIGITAL, VALORIZAMOS A SAÚDE E SEGURANÇA DE TODOS OS NOSSOS COLABORADORES.

COMPROMISSOS DO Z5 DIGITAL:

PREVENÇÃO DE ACIDENTES: implementamos medidas rigorosas para identificar e mitigar os riscos de acidentes no ambiente de trabalho. Todos os colaboradores são incentivados a reportar potenciais perigos para que possamos agir proativamente.

SAÚDE OCUPACIONAL: realizamos avaliações periódicas para monitorar e mitigar os riscos de doenças relacionadas ao trabalho, garantindo um ambiente de trabalho saudável para todos os colaboradores.

CUMPRIMENTO DAS NORMAS E REGULAMENTAÇÕES: comprometemo-nos a cumprir todas as normas e regulamentos pertinentes de saúde e segurança no trabalho, assegurando que nossas operações estejam em conformidade com as leis locais e internacionais.

CULTURA DE SEGURANÇA: promovemos uma cultura organizacional que valoriza a segurança, incentivando a participação ativa de todos os colaboradores na identificação de melhorias contínuas para a saúde e segurança no trabalho.

Relacionamento com Clientes

Todos os colaboradores e Prestadores de Serviços do Z5 Digital, deverão observar e seguir os padrões éticos e os princípios estabelecidos abaixo:

Respeito: tratar todos os clientes com respeito e consideração, independentemente de sua origem, posição ou situação.

Transparência: ser transparente em todas as comunicações e interações, fornecendo informações claras e precisas sobre produtos e serviços.



Honestidade e Integridade: ser honesto e íntegro em todas as transações e evitar conflitos de interesses.

Satisfação do Cliente como Prioridade: colocar a satisfação e o bem-estar do cliente como prioridade máxima em todas as interações e decisões empresariais.

Comunicação Clara e Efetiva: garantir que todas as comunicações com os clientes sejam claras, diretas e compreensíveis.

Profissionalismo: manter um padrão de profissionalismo em todas as interações,

mantendo a confidencialidade quando necessário e agindo de forma competente e responsável.

Prontidão e Disponibilidade: estar disponível para os clientes de forma oportuna e acessível, respondendo rapidamente às consultas, pedidos de suporte ou solicitações de informações.

Personalização e Empatia: reconhecer a individualidade de cada cliente e demonstrar empatia ao lidar com suas necessidades específicas.



Atenção às Necessidades: ouvir atentamente as necessidades dos clientes e responder de maneira rápida e eficaz.

Resolução de Problemas: responder prontamente a quaisquer problemas ou reclamações dos clientes, buscando soluções rápidas e satisfatórias.

Cumprimento de Compromissos: cumprir todos os compromissos assumidos com os clientes, seja em relação a prazos, garantias ou outros termos acordados.

Conformidade Legal e Regulatória

RESPEITO ÀS LEIS E REGULAMENTOS

O Z5 Digital, por meio do setor de Compliance, garante que todas as suas atividades sejam realizadas em estrita conformidade com as leis brasileiras, normas e regulamentos vigentes. Além disso, promove uma cultura organizacional pautada pela ética e transparência,

visando sempre o cumprimento rigoroso dos padrões éticos e legais estabelecidos.

PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

O Z5 Digital está comprometido em cumprir com todas as normas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, assegurando transparência, ética e responsabilidade em todas as nossas operações.

Para isso, estamos dispostos a cumprir com as diretrizes listadas abaixo:

Transações em Grande Volume ou Incomuns: movimentações financeiras significativas que não correspondem ao perfil ou histórico do cliente.

Depósitos em Dinheiro Repetidos ou Incomuns: depósitos frequentes e em quantias, especialmente se não houver justificativa clara para a origem.

Retiradas Imediatas de Grandes Quantias: retiradas rápidas e frequentes de grandes quantias, especialmente se forem realizadas logo após depósitos.

Transferências para Países de Risco: transferências de dinheiro países conhecidos por políticas frágeis de combate à lavagem de dinheiro ou financiamento ao terrorismo.

Fragmentação de Transações: divisão de grandes quantias em transações menores para evitar detecção.

Falta de Documentação Adequada: falta de documentação ou apresentação de documentos falsos ou inconsistentes durante transações financeiras.

Relutância em Fornecer Informações: resistência em fornecer informações ou documentação solicitada, como identificação pessoal ou empresarial.

Uso de Terceiros ou Nomes de Fachada: utilização de nomes de terceiros ou empresas de fachada para conduzir transações financeiras.

Atividades que Desafiam Padrões de Mercado: negociações de ativos ou investimentos que não seguem padrões de mercado ou que têm características atípicas, como preços extremamente altos ou baixos.

Qualquer indício detectado, deverá ser reportado à diretoria ou ao compliance.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

O Z5 Digital, em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, reconhece a importância fundamental da segurança da informação e da proteção dos dados confidenciais de nossos clientes, colaboradores e parceiros. Este código de conduta estabelece diretrizes essenciais que todos os membros da organização devem seguir para assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados.

Condutas esperadas:

- Cada colaborador é responsável por proteger as informações confidenciais e pessoais às quais tem acesso. Isso inclui a conscientização sobre práticas seguras de manuseio e compartilhamento de dados.

- Compromete-se a cumprir todas as políticas internas e regulamentações aplicáveis relacionadas à segurança da informação e proteção de dados, incluindo a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras leis pertinentes.
- Garantir que o acesso a dados confidenciais seja restrito apenas a pessoas autorizadas e de acordo com as necessidades de trabalho específicas.
- Em caso de incidentes de segurança da informação, agir prontamente para mitigar os impactos, reportando imediatamente aos responsáveis e colaborando na investigação e resolução dos incidentes.
- Comprometer-se a participar de programas de educação e treinamento regulares sobre segurança da informação, a fim de manter atualizados nossos conhecimentos e práticas de segurança.
- Buscar continuamente melhorar nossos processos e práticas de segurança da informação, através da revisão regular das políticas e procedimentos existentes.

Processos de Reporte e Ação Corretiva

CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DENÚNCIA

No Z5 Digital, valorizamos uma cultura de comunicação aberta, que permite a todos os colaboradores expressarem suas opiniões e visões sobre a empresa. Encorajamos ativamente o feedback construtivo e a transparência entre as equipes.

Se você identificar qualquer violação dos princípios descritos neste código de conduta, é fundamental comunicar ao Canal de Denúncias, que é projetado para garantir total anonimato e proteção contra represálias para aqueles que reportam violações.

INVESTIGAÇÕES DE VIOLAÇÕES

Ao receber sua denúncia, a equipe de Compliance realizará uma investigação minuciosa, analisando cuidadosamente todas as informações fornecidas através do canal de denúncias.

Nosso compromisso é assegurar que cada denúncia seja tratada de maneira confidencial e imparcial, seguindo procedimentos rigorosos para garantir a integridade do processo investigativo.

Após a conclusão da investigação, medidas apropriadas serão tomadas para resolver a questão de acordo com nossas políticas e valores éticos, promovendo um ambiente de trabalho seguro e ético para todos os colaboradores do Z5 Digital.

O setor responsável pelo recebimento da sua denúncia é o Compliance. Utilize o link abaixo para enviar sua denúncia:

<https://bit.ly/3XZ8L20>

Caso deseje denunciar um colaborador do setor de Compliance diretamente à Diretoria, utilize o link a seguir, que direcionará para o e-mail apropriado:

<https://bit.ly/3LIBp5Y>

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) desempenha um papel crucial para o crescimento e fortalecimento do contato com os clientes.

A importância do SAC reside na capacidade de proporcionar uma experiência positiva para o cliente, ao mesmo tempo em que nos fornece *insights* valiosos sobre as necessidades, expectativas e pontos que merecem melhorias.

Para isso, o colaborador designado para essa função, deverá estar atento à todas as demandas solicitadas pelos clientes, e deverá colaborar para que todas as solicitações sejam atendidas da melhor maneira possível.

Condutas Esperadas:

Responder às demandas dos clientes: estar disponível para receber e responder a todas as solicitações, dúvidas e reclamações dos clientes de maneira rápida e eficiente.

Oferecer suporte: prestar suporte técnico, orientação e assistência para resolver problemas e questões relacionadas aos produtos ou serviços da empresa.

Encaminhar soluções: encaminhar as questões mais complexas ou que exigem ação adicional para os departamentos responsáveis, assegurando que as soluções sejam implementadas de maneira eficaz e oportuna.

Monitorar a satisfação: monitorar constantemente a satisfação dos clientes, buscando maneiras de melhorar continuamente os processos e serviços oferecidos pelo SAC.

Ação Disciplinar e Consequências

O não cumprimento dos preceitos aqui descritos pode resultar em ações disciplinares, o que pode afetar negativamente sua reputação como colaborador.

São punições possíveis:

- I. Advertência verbal;
- II. Advertência por escrito;
- III. Suspensão; ou
- IV. Rescisão de contrato.

Revisão e Atualização do Código de Ética e Conduta

Acreditamos na importância contínua de revisar e atualizar nosso Código de Conduta para garantir que reflita os mais altos padrões éticos e as práticas mais atuais.

Estamos comprometidos em manter nosso Código de Ética e Conduta como um guia sólido e atualizado para todas as nossas operações, promovendo uma cultura corporativa baseada na integridade, responsabilidade e respeito mútuo.

Julho de 2024.

Z5
Digital