



# **CÓDIGO DE ÉTICA E NORMAS DE CONDUTA**



A Agoracred tem a ética como compromisso e o respeito como atitude nos relacionamentos.

Nosso código de Ética traduz os princípios que devem ser observados e cultivados por todos os escalões da empresa. Assim, reforçamos o compromisso em continuarmos a praticar nossos valores com ética e transparência.

É dever de todos agir de acordo com as diretrizes aqui contidos e disseminar os preceitos para manter um ambiente de trabalho íntegro, confiável e socialmente responsável.

Nossas normas de condutas, indicam de forma objetiva, as responsabilidades dos colaboradores, terceiros e fornecedores no exercício de seu trabalho, zelando, portanto, pela credibilidade e idoneidade da nossa empresa.

## **MISSÃO**

Atender as expectativas de clientes e parceiros, proporcionando soluções financeiras de crédito de forma ágil, eficiente e segura, buscando constantemente o desenvolvimento sustentável da empresa, de seus investidores e da sociedade.

## **VISÃO**

Ser referência como instituição financeira provedora de soluções de crédito, conquista alcançada pela agilidade, ética, eficiência e transparência.

## **VALORES**

- **Agilidade:** Menos tempo para burocracia, mais tempo todo dia;
- **Compromisso:** Compromisso com as pessoas, com os parceiros. Com os sonhos dos clientes primeiro;
- **Economia:** Nada além da conta é o que conta;
- **Eficiência:** Nossa eficiência é inspirada na inovação, gerando a rápida aprovação;
- **Transparência:** Transparentes aqui dentro, para que todos enxerguem nossos valores lá fora.



## INTRODUÇÃO

O Código de Ética da Agoracred é o instrumento que consolida a visão, missão e valores da empresa e apresenta os princípios morais e éticos que norteiam a gestão e a conduta esperada dos colaboradores. Já as Normas de Conduta apresentam deveres e comportamentos esperados no ambiente de trabalho, facilitando a aplicação dos compromissos assumidos no Código de Ética. É dever de todo funcionário e gestor - no exercício de suas atividades profissionais - conhecer, manter-se atualizado e cumprir as disposições contidas nesse Código de Ética, bem como os dispositivos legais e normativos aplicáveis às operações da Agoracred. Eventuais descumprimentos de dispositivos legais e normativos aplicáveis às operações da Agoracred e das disposições contidas nesse Código de Ética devem ser prontamente comunicados.

O RH em conjunto com o Compliance é responsável por propor a atualização do Código de Ética e das Normas de Conduta e promover a aplicação dos documentos, enquanto o Conselho de Administração, ou na ausência, a Diretoria, é responsável por aprovar a atualização do Código de Ética e das Normas de Conduta.

Os documentos são revisados a cada 2 anos ou extraordinariamente, a qualquer tempo.

## ABRANGÊNCIA

Este Manual aplica-se a todos os colaboradores, terceiros e fornecedores alocados nas dependências da Agoracred, ou que atuem em nome da Instituição.

## DEFINIÇÕES

- **Colaborador** (es): São os funcionários, diretores, terceirizados, estagiários e menores aprendizes;
- **Terceiro** (es): São os profissionais e empresas contratadas que não tenham vínculo de colaboradores, mas atuam (direta ou indiretamente) em nosso interesse ou benefício, como por exemplo, os prestadores de serviços;
- **Fornecedor** (es): Qualquer entidade, pessoa ou setor que fornece insumos (produto, serviço, tecnologia ou informação) ao processo core e/ou atividades secundárias.



## TOMANDO DECISÕES ÉTICAS

Antes de decidir se uma conduta ou atividade é apropriada:

1. Verifique se é contrária a legislação
2. Verifique se é contrária a este Código, a Política, Diretriz ou Prática da Agoracred
3. Verifique se é inconsistente com os valores da empresa

Se a resposta a qualquer uma das perguntas acima for positiva, o comportamento ou atividade em questão é inadequado. Adicionalmente, pergunte a si mesmo se você teria orgulho de contar aos seus amigos e a sua família sobre sua atitude ou de vê-la publicada em jornais. Saiba que respostas negativas indicam problemas e sempre que estiver em dúvida, você pode perguntar. Abaixo alguns exemplos de condutas vedadas por este código:

O **Assédio Moral** pode tomar as seguintes formas:

- Ofensas verbais
- Tratamento humilhante; ou
- Ameaças

O que é **Assédio Sexual**?

É definido como uma investida não desejada de natureza sexual, pedido de favores sexuais, exposição de material inapropriado ou qualquer outra conduta inapropriada, verbal ou física, de natureza sexual, no ambiente de trabalho.

Uma piada inapropriada está circulando no meu setor. Ela faz referência à minha raça de maneira negativa. Essa **conduta** pode ser considerada **discriminatória**? Sim. Pode ser discriminatória e criar um ambiente de trabalho hostil, ainda que seus colegas não tenham tido a intenção de ofendê-lo.

São assuntos sensíveis a ofensa:

- Raça
- Cor
- Idade
- Sexo
- Religião
- Peso
- Estado Civil
- Lugar de Origem
- Deficiência
- Orientação Sexual



## CÓDIGO DE ÉTICA

### **Clientes**

- Respeitamos o cliente e seus direitos, buscando soluções que atendam interesses e necessidades sempre em conformidade com as normas vigentes;
- Oferecemos tratamento digno, cortês, justo e equitativo respeitando os interesses e os direitos do consumidor;
- Oferecemos orientações e informações claras, confiáveis e oportunas;
- Asseguramos o sigilo das informações bancárias, ressalvados os casos previstos em lei
- Damos atenção às opiniões dos clientes para a melhoria do atendimento, dos produtos e dos serviços;
- Não aceitamos tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal.

### **Alta Administração, Funcionários e Colaboradores**

- Zelamos pelo ambiente de trabalho digno e saudável, pautando as relações pelo respeito e pela cordialidade;
- Repudiamos condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza
- Incentivamos o autodesenvolvimento dos funcionários, disponibilizando treinamentos adequados para o desempenho das suas atividades;
- Reconhecemos, aceitamos e respeitamos a diversidade do conjunto de pessoas que mantém relacionamento com a Agoracred;
- Repudiamos práticas ilícitas, como suborno, extorsão, corrupção, propina, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, em todas as suas formas.

### **Fornecedores e Terceiros**

- Adotamos critérios de seleção, contratação e avaliação, de forma imparcial e transparente, que permitam pluralidade e concorrência entre fornecedores;
- Os Fornecedores e Terceiros deverão atender as legislações vigentes no campo ambiental, fiscal/tributário e trabalhista e respeitar os acordos junto a Companhia estabelecidos nos contratos comerciais;
- Os Fornecedores e Terceiros deverão cumprir os princípios do Código de Conduta e normas internas;
- Os Fornecedores e Terceiros deverão cumprir integralmente o disposto nas leis brasileiras, notadamente nas leis anticorrupção e da lavagem de dinheiro, bem como regulamentações do Banco Central, COAF, Receita Federal e demais reguladores;



- Os Fornecedores e Terceiros deverão tratar de forma responsável e respeitosa as informações de caráter confidencial, assegurando seu uso exclusivo no desenvolvimento das atividades e serviços prestados à Agoracred, obedecendo inclusive a legislação sobre sigilo bancário e afins;
- A Agoracred se compromete a entregar informações e exigências de forma completa, clara e precisa, de tal maneira que o fornecedor saiba o que vai fornecer e cobramos de nossos fornecedores o atendimento às condições acordadas;
- A Agoracred estabelecerá sanções a funcionários e terceiros que venham a atuar em benefício próprio ou alheio, apresentando favoritismo ou preferência por qualquer fornecedor ou que venham a oferecer ou aceitar ofertas que possam ser consideradas contrapartidas de qualquer vantagem contratual.

### **Acionistas**

- Pautamos a gestão da Agoracred pelos princípios da eficiência e transparência;
- Somos transparentes e ágeis no fornecimento de informações aos acionistas, aos investidores e aos credores;
- Elaboramos nossas demonstrações financeiras em conformidade com a lei, com os princípios e normas de contabilidade e determinações dos órgãos reguladores para representar adequadamente o resultado das operações, os fluxos de caixa, e a posição patrimonial e financeira da Empresa;
- Adotamos procedimentos e controles internos para assegurar o detalhamento, a veracidade e a transparência de nossas demonstrações financeiras.

### **Concorrentes**

- Pautamos nossos relacionamentos pelo exercício de práticas comerciais de concorrência leal em todos os seus aspectos;
- Temos a ética, a integridade e a civilidade como compromisso nas relações com a concorrência;
- Conduzimos a troca de informações com a concorrência de maneira lícita, transparente, fidedigna, preservando os princípios do sigilo bancário, os interesses e as estratégias da Agoracred.

### **Governo**

- Atuamos em conformidade com as diretrizes internacionais no que diz respeito à evasão fiscal, prevenção e combate à corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo



## Órgãos Reguladores

- Trabalhamos em conformidade com as leis e demais normas do ordenamento jurídico brasileiro e regulamentações específicas dos órgãos;
- Atendemos nos prazos estabelecidos às solicitações originadas de órgãos externos de regulamentação e fiscalização, e de auditorias externa e interna;
- Asseguramos informação completa, legítima, objetiva, atual e clara nos relatórios e documentos que disponibilizamos aos órgãos reguladores nos diversos países em que atuamos e nas demais divulgações públicas que realizamos.



## NORMAS DE CONDUTA

### É dever de todos:

- Cumprir o Código de Ética e as Normas de Conduta, bem como observar os padrões e os princípios seguidos pela Agoracred e pelos demais regulamentos internos.
- Contribuir para o alcance da Missão e Visão da Agoracred.
- Praticar os Valores corporativos nas atividades diárias.
- Repudiar condutas delituosas que suscitem repulsa ou severa reprovação organizacional e social, tais como:
  - ✓ Crimes contra a liberdade sexual, inclusive assédio sexual
  - ✓ Crimes contra o sistema financeiro ou contra a Administração Pública
  - ✓ Fraudes e atos ilícitos
  - ✓ Condicionar a prestação de serviço ao recebimento de qualquer valor, recompensa, presente ou brinde
  - ✓ Submissão de alguém a condição análoga à de escravo
  - ✓ Sonegação de impostos, evasão de divisas e demais crimes fiscais
  - ✓ Agiotagem, câmbio não autorizado e demais crimes contra o sistema financeiro nacional
  - ✓ Abster – se de praticar, facilitar ou permitir atos que configurem evasão fiscal, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e corrupção

### Pessoal

- Pautar suas relações com colegas pelo respeito e pela cordialidade e procurar resolver os desentendimentos com cuidado, respeito e compreensão;
- Abster-se de fazer ou reproduzir comentários que possam prejudicar a convivência harmoniosa no ambiente de trabalho;
- Cumprir as normas, políticas, processos e procedimentos estabelecidos. Só fazer aquilo que tiver certeza de que pode ser feito, e na dúvida buscar a orientação do gestor;
- Procurar dialogar e não impor seu ponto de vista, ouvir com atenção e respeitar a opinião dos outros ainda que não haja concordância;
- Auxiliar colegas a realizar um bom trabalho e orientar com paciência e interesse aqueles que necessitarem;
- Não induzir ninguém a cometer erros e jamais causar-lhes prejuízos;





- Abster-se de fazer ou divulgar, em qualquer meio, interno ou externo, críticas ofensivas à honra ou calúnias que exponham a imagem ou a honra da Agoracred, da diretoria, de superiores hierárquicos ou de colegas;
- Não usar o nome da Agoracred para obter benefícios pessoais ou para parentes, amigos ou terceiros;
- Nunca discriminar ninguém por etnia, gênero ou preferências políticas, sexuais, religiosas, culturais ou deficiências;
- Ao cometer algum erro, nunca ocultar o fato, ser verdadeiro e esforçar-se para minimizar as consequências e aprender com elas;
- Ter compromisso na participação dos treinamentos oferecidos pela Agoracred;
- Utilizar os insumos de maneira consciente não desperdiçando água, energia, papel, objetos em geral, materiais de escritório, entre outros;
- É proibido circular em bares vestindo o uniforme da empresa;
- Nunca divulgar informações da Agoracred e jamais comentar situações do nosso cotidiano de trabalho em redes sociais;
- Declarar-se impedido de conduzir assuntos ou negócios que tenham interesse conflitante com o da Agoracred, assuntos com o qual tenha relação de parentesco, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até 3º grau.
  - São considerados parentes: Consanguíneos – pai, mãe, filho (a), avô (a), neto (a), bisavô (a), bisneto (a), irmão (a), tio (a) e sobrinho (a). Afinidade – sogro (a), genro, nora, madrasta, padrasto, enteado (a), cunhado (a); do cônjuge ou companheiro (a): avô (a), neto (a), bisavô (a), bisneto (a), tio (a), sobrinho (a).

## **Profissional**

- Trabalhar com zelo, focando nos interesses da Agoracred e atuar em conformidade com este Código de Ética e Conduta;
- Manter-se atualizado sobre os avanços da sua atividade, e quando necessário, obter as certificações necessárias ao exercício das obrigações;
- Nunca difundir informações ou negociar com base em dados não confiáveis;
- Conhecer e cumprir este Código de Ética;
- Quanto ao que estiver fora das atribuições, procurar os canais competentes para atender as solicitações ou resolver possíveis conflitos existentes;
- Nunca falar em nome da Agoracred sem prévia autorização;
- Não permitir que os negócios e operações da Agoracred sejam usados para fins ilícitos ou criminosos;



- Atender as políticas internas e estar em alinhado com as diretrizes de controles internos;
- Não utilizar de posição hierárquica para benefício próprio ou de terceiros.

### **Redes Sociais e Meios Sociais**

É vedado:

- Usar redes sociais ou softwares não disponibilizados pela Agoracred para realizar atividades profissionais;
- Publicar nas redes sociais qualquer assunto ofensivo à imagem da Agoracred e de seus empregados;
- Utilizar nas redes sociais e/ou nos aplicativos de mensagens as logomarcas da empresa, exceto casos com autorização escrita;
- Comentar/Compartilhar nas redes sociais quaisquer assuntos de caráter restrito ou sigiloso envolvendo suas atividades;
- Publicar nas redes sociais fotos e imagens do interior das unidades da Agoracred que fragilizem a Segurança e exponham informações;
- Manifestar-se em nome da Agoracred nas redes sociais, salvo nas condições previstas em norma;
- Manifestar-se em nome da Agoracred a respeito de política;
- Manifestar-se em nome da Agoracred a respeito de concorrentes, terceiros e fornecedores.

### **Segurança e Tratamento da Informação**

- Proteger a informação de forma a garantir sua integridade, confidencialidade e disponibilidade;
- Resguardar o sigilo das informações relativas a ato ou fato relevante às quais tenha acesso privilegiado em razão do cargo, posição ou função que ocupa;
- Preservar a segurança da informação, abstendo-se de tratar assuntos sigilosos, em salas de conversação, redes sociais e aplicativos com acesso pela internet;
- Abster-se de consultar o cadastro dos colaboradores e terceiros sem que seja por necessidade do serviço, preservando o sigilo;
- Assegurar que os registros contábeis e as demonstrações financeiras sejam verdadeiros, completos, precisos, claros e em conformidade com a legislação, os princípios e as normas de contabilidade, e os controles internos;
- Utilizar informações da Agoracred em trabalhos acadêmicos, palestras e apresentações sem a prévia autorização do responsável pela informação utilizada e do respectivo gestor.



## Relação entre Funcionários

- O namoro entre colegas de trabalho bem como o casamento, deverão ser informados aos gestores diretos;
- Comércios diversos, coleta e jogos entre colegas, bolões, rifas, entre outros, não são permitidos dentro das dependências da Agoracred, bem como o oferecimento de produtos que concorram com o da Agoracred;
- Não é tolerada qualquer forma de discriminação ou assédio;
- O recebimento de presentes, em razão de suas atribuições dentro da Agoracred ou vantagem de qualquer espécie, inclusive convites de caráter pessoal, deverá ser comunicado ao gestor imediato, porém o colaborador não deverá solicitar ou sugerir qualquer tipo de recebimento deste gênero;
- O empréstimo de dinheiro próprio entre colaboradores é uma prática não recomendada.

## Gerentes

Os Gestores devem ter em mente que seus colaboradores os tomarão como exemplo, sendo assim, suas ações constituirão o modelo de conduta para sua equipe. É dever dos Gestores:

- Disseminar o conhecimento, cumprir e fazer cumprir leis, normas regulamentares, políticas, o Código de Ética e as Normas de Conduta da Agoracred;
- Não praticar qualquer ato que possa acarretar ação cível ou trabalhista, ou que cause prejuízo de qualquer natureza para a Agoracred;
- Supervisionar e adotar medidas inibidoras de irregularidades, valorizando métodos administrativos de controle e organização do trabalho;
- Favorecer a civilidade e a ação formativa para corrigir desempenho ou conduta de subordinado;
- Disseminar a cultura de cuidado e zelo com o patrimônio e com a imagem da empresa.
- Controlar o acesso e o uso da informação corporativa por funcionário e demais colaboradores;
- Assegurar a autenticidade, fidedignidade, clareza e objetividade nos relatórios, prestações de contas e acordo de trabalho;
- Manter acessíveis os critérios de avaliação de desempenho, mérito e competência, pautando-se por eles nas decisões relativas à retribuição, reconhecimento e ascensão profissional;
- Envolver o RH sempre que estiver diante de situações atípicas.



## Alta Administração

Também é dever da Alta Administração:

- Observar as normas jurídicas que lhe são aplicáveis no exercício da função;
- Fazer cumprir o Código de Ética e as Normas de Conduta.

## Comunicação de desvios éticos e proteção aos denunciantes

- Ficar atento e comunicar eventuais irregularidades. Cada um é responsável por garantir que este Código de Ética seja cumprido em todas as instâncias;
- Os manifestantes serão protegidos contra represálias e as apurações serão conduzidas com confidencialidade, profissionalismo, sigilo e imparcialidade;
- No dia a dia, também poderão surgir situações não previstas neste Código e que possam exigir alguma ação individualizada.

## Compliance

O Compliance é de cumprimento obrigatório. Por isso é importante que todos saibam que condutas contrárias podem levar à aplicação de medidas disciplinares, que incluem o término de relação de trabalho, sem prejuízo das responsabilizações legais cabíveis.

Este Manual não esgota todas as possíveis questões éticas relacionadas ao trabalho e, por isso, não restringe a Agoracred na aplicação de medidas disciplinares, que serão sempre orientadas pelo bom senso e legislação aplicável.

O Compliance tem como prerrogativa ética:

- Existindo remuneração variável a seus colaboradores, a mesma não será mensurada por qualquer métrica que configure conflito de interesse com o desempenho de suas funções, especialmente aquelas utilizadas na avaliação dos setores de front office.

## Sanções Administrativas

Os colaboradores que violarem o Código de Ética e Normas de Conduta estarão sujeitos às sanções disciplinares administrativas. É facultado a Alta Administração, determinar as seguintes punições:

- Advertência verbal ou por escrito;
- Suspensão das atividades do colaborador por um período determinado, e/ou;
- Desligamento do colaborador do quadro de funcionários.



## Denúncias

- Na ausência do Canal de Denúncia, reportar à Ouvidora, inclusive de maneira anônima, eventual desvio de conduta ou irregularidade observado.

## Contatos da Ouvidoria

**Email:** ouvidoria@agoracred.com.br

**Telefone:** 0800 707 0333

Entrega de cartas e denúncias escritas no próprio setor. Em casos de denúncias anônimas, o denunciante pode entregar – a qualquer tempo - envelope contendo carta digitada no setor.

## INFORMAÇÕES DE CONTROLE

<b>VIGÊNCIA A PARTIR DE</b>	Junho de 2024
<b>1ª VERSÃO</b>	30/04/2018
<b>VERSÃO ATUAL</b>	03
<b>REVISÃO</b>	Cada 02 anos ou sempre que necessário
<b>RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO</b>	Recursos Humanos
<b>RESPONSÁVEL PELA REVISÃO</b>	Compliance

## Registro de Informações

Versão	Item Modificado	Modificação	Motivo	Data
1ª	-	-	-	30/04/2018
2ª	-	-	Revisão	30/05/2020
3ª	-	-	Revisão	30/05/2022
4ª	-	-	Revisão	30/05/2024

## APROVAÇÃO

Aprovação pelos Diretores da Agoracred S/A SCFI em: 30 de maio de 2024