

Bem

Produtos e Serviços

Associada ao Banco Banrisul

Responsável: Presidência	
Classificação: Institucional	
Versão: 1	Vigência: 05.06.2015

Código	PO: PRES-01
--------	--------------------

POLÍTICA

DE ÉTICA E CONDUTA

DA BEM PROMOTORA

SUMÁRIO

1	PÚBLICO	3
2	OBJETIVO	3
3	DIRETRIZES.....	3
3.1	Missão.....	3
3.2	Valores.....	3
3.3	Apresentação.....	3
3.4	Gestão de Pessoas.....	4
3.5	Declaração de Valores.....	4
3.6	Condutas Esperadas.....	5
3.7	Condutas Não Permitidas	6
3.8	Conflito de Interesses	6
3.9	Confidencialidade.....	7
3.10	Relacionamento com o Cliente	7
3.11	Relacionamento com Acionistas	8
3.12	Relacionamento com Fornecedores e Prestadores de Serviços	8
3.13	Relacionamento com Associações e Entidades de Classe.....	8
3.14	Relacionamento com a Concorrência	8
3.15	Relacionamento com a Imprensa	8
3.16	Segurança das Informações	9
3.17	Dúvidas e Situações Especiais	9
3.18	Disposições Finais	9
4	NATUREZA DAS ALTERAÇÕES	9
5	ANEXOS	10

Política de Ética e Conduta da Bem Promotora

1 PÚBLICO

Esta Política aplica-se a todos os Colaboradores da Bem Promotora.

2 OBJETIVO

A Política de Ética e Conduta da Bem Promotora é o instrumento que define e orienta, de forma clara e objetiva, as normas que devem ser adotadas nas ações de nosso dia a dia que envolvem o relacionamento entre Colaboradores, parceiros e Clientes.

Sendo assim, este documento deve ser conhecido e adotado por todos os Colaboradores diretos e indiretos, sendo instrumento de referência pessoal e profissional no exercício de atividades internas e externas, favorecendo, desta forma, as melhores práticas na tomada de decisão.

3 DIRETRIZES

3.1 Missão

- Vender produtos financeiros, não financeiros e de seguros, que proporcionem satisfação e bem-estar aos nossos Clientes, por meio de canais próprios e de parceiros, atuando como agente de distribuição e de prestação de serviços a terceiros, sempre fundamentado em relacionamentos justos e na geração de retorno adequado aos acionistas da Bem Promotora.

3.2 Valores

- Ágil;
- Bem-estar;
- Especialização;
- Ética;
- Lucro;
- Simplicidade.

3.3 Apresentação

- A Bem Promotora de Vendas e Serviços S/A, foi constituída em 30 de setembro de 2008, sob a denominação Bem-vindo Promotora de Vendas e Serviços S/A com objetivo de atuar na prestação de serviços

Política de Ética e Conduta da Bem Promotora

destinados à realização de atividades de originação, análise e gestão de créditos de terceiros, a prestação de serviços de análise documental para contratação de operações de crédito, a execução de serviços de cobrança, entre outras, pelos canais de Rede Própria de Lojas e Rede de Correspondentes Substabelecidos;

- A Bem Promotora atua com parceiros na condição de agente de distribuição de produtos financeiros, não financeiros e de seguros, tais como crédito consignado, seguros, crédito pessoal e outros. A Bem atua no mercado sob a marca de Bem Produtos e Serviços.

3.4 Gestão de Pessoas

- Trabalhamos para oferecer um ambiente saudável e seguro, que estimule e favoreça a realização profissional dos Colaboradores e acreditamos que o desejo de se desenvolver parte da crença e da vontade de cada indivíduo;
- Propiciamos oportunidades iguais de contratação, respeitando a diversidade e não diferenciando candidatos por sexo, cor, religião, idade, natureza cultural, econômica e social;
- É responsabilidade do gestor, baseado nas políticas e procedimentos da Empresa, a orientação e gestão de sua equipe, reconhecendo o desempenho e o progresso profissional;
- Não admitimos qualquer atitude que possa prejudicar a Empresa, a carreira profissional do Colaborador ou favorecer alguém, tampouco admitimos atitudes influenciadas por relacionamentos pessoais, interesses privados ou discriminação;
- Por fim, é muito importante para nós contarmos em nossa equipe com pessoas felizes fazendo o que fazem.

3.5 Declaração de Valores

- A declaração dos valores orienta as atitudes de todos os Colaboradores, independentemente da função que ocupam e de seu nível hierárquico.
 - **Ágil:** atuar de forma rápida e responsável no atendimento de todos os processos internos e externos e ser competitivo, antecipando as tendências de mercado;
 - **Bem-estar:** trabalhar em um ambiente inspirador, leve, alegre e colaborativo, onde o bem-estar propicie satisfação pessoal e profissional;

Política de Ética e Conduta da Bem Promotora

- **Especialização:** focar na capacitação de Colaboradores e melhoria de processos para tornar a Bem Promotora especialista nos produtos e soluções que oferta ao mercado;
- **Ética:** toda atitude deve ser pautada no respeito, na confiança e na integridade;
- **Lucro:** trabalhar oportunizando o retorno positivo dos investimentos feitos pela organização é dever de todo o Colaborador no desempenho de suas responsabilidades;
- **Simplicidade:** atuar de forma objetiva, clara, leve e direcionada, maximizando os recursos para atingir os objetivos.

3.6 Condutas Esperadas

- Seguem os preceitos que todos os nossos Colaboradores devem seguir na execução de suas atividades:
 - Adotar atitudes coerentes com a missão, a visão e os valores da Empresa;
 - Promover o bom relacionamento entre colegas, Áreas, parceiros e Clientes;
 - Exercer sua função com zelo, defendendo os interesses da Empresa sem abdicar da dignidade profissional;
 - Assumir a integral responsabilidade por seus atos profissionais;
 - Conhecer e aplicar as políticas que disciplinam suas atividades e a natureza do nosso negócio;
 - Respeitar os colegas em suas individualidades, tratando-os com cortesia e amabilidade;
 - Manter sigilo sobre as informações de negócios, de operações e de Clientes;
 - Identificar e reportar os riscos referentes às atividades executadas;
 - Defender os interesses da Empresa e de seus Clientes;
 - Assegurar o controle, qualidade, veracidade e segurança das informações;
 - Preservar os recursos materiais e as ferramentas de trabalho colocadas à disposição, evitando desperdícios e mau uso;

Política de Ética e Conduta da Bem Promotora

- Zelar pelo cumprimento desta Política de Ética e Conduta.

3.7 Condutas Não Permitidas

- Não admitimos dos Colaboradores as seguintes condutas:
 - Atitudes dentro e fora da Empresa que comprometam a reputação da Empresa;
 - Manifestar-se ou negociar em nome da Bem Promotora quando não autorizado ou habilitado para tal;
 - Fornecer informações não autorizadas para terceiros;
 - Efetuar gravações de conversas com Clientes sem prévia autorização;
 - Divulgar o conteúdo de conversas com Clientes em qualquer meio;
 - Captar imagens do local de trabalho que coloquem em risco a reputação, a segurança e a integridade da Empresa;
 - Denegrir a imagem da Empresa e/ou de seus Colaboradores, inclusive em redes sociais ou por qualquer meio;
 - Influenciar negativamente colegas com posturas e comentários que não colaboram para o bem-estar coletivo e para o desempenho do trabalho;
 - Discriminar ou desrespeitar pessoas por razão de natureza cultural, econômica, religiosa, ideológica, social ou hierárquica, bem como pela diferença de cor, sexo ou idade;
 - Praticar atos ou usar palavras que caracterizem assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho;
 - Consumir bebidas alcoólicas antes e durante a jornada de trabalho, inclusive no intervalo de almoço;
 - Fumar e consumir drogas ilícitas nas dependências da Empresa.

3.8 Conflito de Interesses

- Um conflito dessa natureza surge quando interesses pessoais influenciam a capacidade de cada Colaborador de agir em benefício da Empresa. Veja as situações que devemos evitar para que não ocorra esse tipo de conflito:

Política de Ética e Conduta da Bem Promotora

- Relações comerciais, na condição de representante da Bem Promotora, com empresa na qual o Colaborador tenha interesse econômico direto ou indireto, seja por meio de participação no capital ou de vínculo familiar;
- Utilizar, para fins particulares, equipamentos e outros recursos disponibilizados pela Empresa, exceto de forma ocasional e limitada e desde que haja autorização do superior imediato;
- Usar o cargo, função ou informações da Empresa ou do Cliente para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- Interferir nos processos de trabalho de modo a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- Aceitar ou oferecer favores ou presentes de caráter pessoal que não respeitem os nossos valores. Podemos aceitar brindes e presentes promocionais que não tenham valor comercial e que possam ser revelados publicamente sem causar constrangimento.

3.9 Confidencialidade

- É dever de todos zelar e manter sigilo de todas as informações de Colaboradores, Clientes e fornecedores da Bem Promotora, em conformidade com a Lei Complementar nº 105, de 10/01/2001.

3.10 Relacionamento com o Cliente

- É dever de todos:
 - Atender o Cliente com cortesia e eficiência, prestando informações com clareza, precisão e transparência;
 - Oferecer o devido apoio e orientação financeira aos nossos Clientes, baseando-se nos princípios de ética, transparência e honestidade;
 - Mostrar-se receptivo às sugestões e críticas;
 - Informar ao Cliente a existência de canal específico para atendimento de solicitações, críticas ou sugestões sempre que necessário;
 - Comprometer-se apenas com o que é possível atender;
 - Repudiar qualquer ato, advindo de quem quer que seja, envolvendo oferta de suborno no uso de poder ou de influência que possa lhe trazer vantagem ilícita.

3.11 Relacionamento com Acionistas

- É dever de todos:
 - Adotar as melhores práticas de governança corporativa;
 - Prestar informações sobre desempenho e performance da Empresa, com presteza, agilidade e transparência;
 - Administrar os negócios de acordo com a boa técnica e com respeito aos normativos legais e regulamentares aplicáveis.

3.12 Relacionamento com Fornecedores e Prestadores de Serviços

- É dever de todos:
 - Proceder à contratação de Fornecedores e Prestadores de Serviços com base em critérios técnicos, profissionais e éticos, conduzindo o processo de acordo com as normas internas estabelecidas;
 - É proibida a prática de qualquer ato envolvendo oferta de suborno, uso de poder ou de influência que possa lhe trazer vantagem ilícita ou em desacordo com a Política de Ética e Conduta da Bem Promotora.

3.13 Relacionamento com Associações e Entidades de Classe

- Reconhecemos a importância das entidades sindicais, como entidade de classe regularmente constituída, legítima representante da categoria na resolução de conflitos de interesse;
- Mantemos uma relação de respeito e cordialidade quando da interação com seus representantes e não praticamos qualquer tipo de discriminação aos empregados sindicalizados e não sindicalizados.

3.14 Relacionamento com a Concorrência

- Ter sempre presente que a concorrência leal deve ser elemento básico em todas as operações e relações com outras empresas do mercado;
- Não emitir comentários que possam afetar a imagem de concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos, conforme a Lei nº 7.492, de 16.06.1986.

3.15 Relacionamento com a Imprensa

- A divulgação, por qualquer meio externo de comunicação impresso ou digital, de fatos e imagens da Bem Promotora, ou que envolvam seu nome e marca, deve ser previamente autorizada pela Diretoria;

Política de Ética e Conduta da Bem Promotora

- Portanto, nenhum Colaborador está autorizado a emitir, divulgar, encaminhar ou publicar informações, fatos ou imagens sem prévia autorização, incluindo a veiculação em redes sociais;
- De acordo com o art. 189 da Lei nº 9279/96, é crime contra a propriedade industrial usar a logomarca ou marca de empresas em sites, comunidades ou em outros materiais, sem autorização.

3.16 Segurança das Informações

- Para a Bem Promotora, a informação é um ativo que, como qualquer outro, possui valor quanto a sua integridade, confiabilidade e disponibilidade;
- Por isso, sua veiculação deve ser controlada;
- Os meios pelos quais uma informação pode ser veiculada e cujo uso, portanto, requer conduta apropriada do Colaborador são os documentos impressos, documentos mantidos em arquivo na rede corporativa ou enviados por correio eletrônico, publicações no site corporativo, vídeos e até mesmo conversas informais e de trabalho.

3.17 Dúvidas e Situações Especiais

- Esta Política de Ética e Conduta trata de situações cotidianas de nosso ambiente de trabalho, mas não detalha, necessariamente, todos os problemas que possam emergir do contexto das atividades. Assim, eventualmente, poderão surgir dúvidas sobre qual conduta adotar. Nesses casos, busque a ajuda do Gestor ou do Departamento de Recursos Humanos;
- Se o Colaborador tiver conhecimento de qualquer conduta que não esteja de acordo com esta Política, deve comunicar o Gestor ou o Departamento de Recursos Humanos.

3.18 Disposições Finais

- A Política de Ética e Conduta da Bem Promotora existe em decorrência da crença na ética nas relações e na conduta lícita que devem pautar todas as operações comerciais e de apoio ao nosso negócio.

4 NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Responsável	Data	Versão	Título	Alteração
Daniele Silva Csaszar	05.06.2015	1	---	Emissão da 1ª versão do documento.

Política de Ética e Conduta da Bem Promotora

5 ANEXOS

Não aplicável.