

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Bem Promotora



RESPONSÁVEL: Gerência de Pessoas e Jurídico / Coordenação de Desenvolvimento e Cultura		CÓDIGO PO: PJ/DC-02
VERSÃO: 8	VIGÊNCIA: 07.04.2025	

SUMÁRIO

1	PÚBLICO	3
2	OBJETIVO	3
3	TERMOS	3
4	DIRETRIZES	3
4.1	PROPÓSITO	3
4.2	PILARES CULTURAIS.....	3
4.3	VISÃO	4
4.4	APRESENTAÇÃO.....	4
4.5	GESTÃO DE PESSOAS.....	4
4.6	CONDUTAS ESPERADAS.....	5
4.7	CONDUTAS NÃO PERMITIDAS.....	6
4.8	CONFLITO DE INTERESSES	7
4.9	CONFIDENCIALIDADE	7
4.10	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.....	7
4.11	RELACIONAMENTO COM AÇIONISTAS	8
4.12	RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS.....	8
4.13	RELACIONAMENTO COM ASSOCIAÇÕES E ENTIDADES DE CLASSE	8
4.14	RELACIONAMENTO COM A CONCORRÊNCIA	9
4.15	DIVULGAÇÕES DE MARCA	9
4.16	SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES	9
4.17	CANAL DE DENÚNCIAS - BEM ESCUTA	9
4.18	DÚVIDAS E SITUAÇÕES ESPECIAIS.....	10
4.19	DISPOSIÇÕES FINAIS	10
5	INSTRUÇÕES OPERACIONAIS	10
6	NATUREZA DAS ALTERAÇÕES	10
7	ANEXOS.....	12

Código de Ética e Conduta Bem Promotora

1 PÚBLICO

Este Código de Ética e Conduta se aplica a todas as pessoas colaboradoras e demais partes relacionadas com a Bem Promotora.

2 OBJETIVO

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

Sendo assim, este documento deve ser conhecido e adotado por todas as pessoas colaboradoras e partes relacionadas, 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 TERMOS

Não aplicável.

4 DIRETRIZES

4.1 PROPÓSITO

- Transformar Oportunidades em Realizações.

4.2 PILARES CULTURAIS

- Os nossos pilares da cultura formam o DNA da Bem. São essência do que somos e do que queremos ser, independentemente de função e nível hierárquico:
 - **Pessoas felizes e Bem acolhidas:** valorizamos o bem-estar das pessoas acima de tudo, promovendo um ambiente de acolhimento às diferenças e respeito à liberdade de cada um;
 - **Objetivos Bem claros para todos:** olhamos para o futuro executando com eficiência o nosso planejamento presente, com a ajuda e empenho de todas as pessoas da organização;

- **Mentes inovadoras para evoluir Bem:** somos inquietos, nos adaptamos constantemente em busca de melhores formas de trabalhar. Inovar é atitude, é colaboração e é foco em resultados.
- **Colaboração para entregar Bem:** estimulamos um ambiente onde as pessoas sintam-se próximas e confiantes para contribuírem umas com as outras, construindo soluções juntas e trabalhando em equipe para entregarem o seu melhor;
- **Tecnologia para atender Bem:** investimos constantemente para manter uma estrutura de TI robusta e de ponta, pilotada por uma equipe eficiente e de alta performance;
- **Bem dedicados aos resultados:** somos obcecados pela obtenção de resultados, por isso estamos sempre em busca de melhorias que otimizem nossa entrega e acelerem nosso crescimento;
- **Seriedade é o nosso maior Bem:** ser éticos no trato com todos e íntegros no cumprimento das regras e normas do negócio é parte incontestável da nossa identidade!

4.3 VISÃO

- Ser reconhecida pela melhor jornada digital na distribuição produtos financeiros, potencializada pela força de vendas nacional.

4.4 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 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 e outros.

4.5 GESTÃO DE PESSOAS

- Trabalhamos para oferecer um ambiente saudável e seguro, que estimule e favoreça a realização profissional das pessoas colaboradoras e acreditamos que o desejo de se desenvolver parte da crença e da vontade de cada indivíduo;

Código de Ética e Conduta Bem Promotora

- 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 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 da pessoa colaboradora 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.

4.6 CONDUTAS ESPERADAS

- Seguem os preceitos que todas as nossas pessoas colaboradoras e partes relacionadas com a Bem Promotora, devem seguir na execução de suas atividades:
 - Adotar atitudes coerentes com o propósito, a visão e os pilares culturais 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;

Código de Ética e Conduta Bem Promotora

- Preservar os recursos materiais e as ferramentas de trabalho colocadas à disposição, evitando desperdícios e mau uso;
- Zelar pelo cumprimento deste Código de Ética e Conduta e demais políticas internas da Companhia.

4.7 CONDUTAS NÃO PERMITIDAS

- Não admitimos das pessoas colaboradoras 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 (diretos e/ou indiretos) incluindo, mas não se limitando, divulgações nas redes sociais;
 - 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 e/ou sistemas que coloquem em risco a reputação, a segurança, dados estratégicos e a integridade da Empresa e/ou das pessoas colaboradoras;
 - Difamar a imagem da Empresa e/ou de suas pessoas colaboradoras, 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, gênero ou idade;
 - Praticar atos ou usar palavras que caracterizem assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho;
 - Fumar e consumir drogas ilícitas nas dependências da Empresa;
 - Deixar de relatar condutas antiéticas ou ilícitas das quais tenha conhecimento, quando houver um meio seguro para fazê-lo, como o Canal de Denúncias da empresa;

- Ou quaisquer outras atividades que violem determinações legais e/ou conflitam com o código de conduta e normativos do Parceiro Banrisul.

4.8 CONFLITO DE INTERESSES

- Um conflito dessa natureza surge quando interesses pessoais influenciam a capacidade de cada pessoa colaboradora de agir em benefício da Empresa. Veja as situações que devemos evitar para que não ocorra esse tipo de conflito:
 - Relações comerciais, na condição de representante da Bem Promotora, com empresa na qual a pessoa colaboradora 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 de forma excessiva ou que comprometa o desempenho das atividades profissionais;
 - 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 e/ou oferecer favores ou presentes de caráter pessoal que desrespeitem os nossos princípios éticos. Podemos aceitar brindes e presentes promocionais que não tenham valor comercial ou até o limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) e que possam ser revelados publicamente sem causar constrangimentos. Caso o brinde supere o valor limite, deve ser encaminhado à Gerência de Recursos Humanos para sorteio institucional.

4.9 CONFIDENCIALIDADE

- É dever de todos zelar e manter sigilo de todas as informações de pessoas colaboradoras, Clientes e Fornecedores da Bem Promotora, em conformidade com a legislação vigente e políticas internas.

4.10 RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

- É dever de todos:
 - Atender o Cliente com cortesia e eficiência, prestando informações com clareza, precisão e transparência;

Código de Ética e Conduta Bem Promotora

- 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.

4.11 RELACIONAMENTO COM ACIONISTAS

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

4.12 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 o Código de Ética e Conduta da Bem Promotora.

4.13 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;

- Permitimos e respeitamos a liberdade individual dos colaboradores quanto à sua decisão de se associar, ou não, a entidades de natureza sindical, política ou partidária, desde que tal vínculo não interfira nas atividades profissionais nem represente a empresa de forma indevida.

4.14 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 legislação vigente aplicável.

4.15 DIVULGAÇÕES DE MARCA

- 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 Gerência de Marketing.

4.16 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 da pessoa colaboradora são os documentos impressos, documentos mantidos em arquivo na rede corporativa ou enviados por quaisquer meios eletrônicos, publicações no site corporativo, vídeos e até mesmo conversas informais e de trabalho.

4.17 CANAL DE DENÚNCIAS - BEM ESCUTA

- A Bem Promotora disponibiliza o Bem Escuta, um Canal de Denúncias para que as pessoas colaboradoras possam relatar, de forma segura e sigilosa, qualquer conduta que viole este Código ou comprometa a ética e a integridade da empresa;
- O Bem Escuta garante o anonimato do denunciante, mas, caso a pessoa prefira, pode se identificar no relato. O canal protege contra qualquer tipo de retaliação e garante que todas as denúncias sejam tratadas com imparcialidade e confidencialidade;
- As denúncias podem ser feitas por meio do formulário disponível na intranet da empresa. Todas as informações serão comprovadas e as medidas cabíveis serão adotadas conforme o caso.

4.18 DÚVIDAS E SITUAÇÕES ESPECIAIS

- Este Código 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, podem surgir dúvidas sobre qual conduta adotar. Nesses casos, busque a ajuda do Superior imediato e/ou da Gerência de Pessoas e Jurídico;
- Se a pessoa colaboradora tiver conhecimento de qualquer conduta que não esteja de acordo com este Código, deve comunicar ao Superior imediato, à Gerência de Pessoas e Jurídico ou registrar uma denúncia pelo Canal de Denúncias - Bem Escuta, disponível na intranet da empresa.

4.19 DISPOSIÇÕES FINAIS

- O Código 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.

5 INSTRUÇÕES OPERACIONAIS

Não aplicável.

6 NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Responsável	Data	Versão	Título	Alteração
Daniele Silva Csaszar	05.06.2015	1	---	Criação da 1ª versão.
Unidade de Recursos Humanos	04.06.2021	2	Diversos	Revisão geral do documento.
Unidade de Recursos Humanos	08.11.2021	3	Capa	Alteração da Área responsável pelo documento: De: Presidência (PO: PRES-01); Para: Unidade de Recursos Humanos (PO: RH-04).
Gerência de Recursos Humanos	08.03.2023	4	Diversos	Revisão geral do documento, sem alteração no processo.
Gerência de Recursos Humanos	03.04.2023	5	Diversos	Revisão geral do documento, sem alteração no processo.
Gerência de Recursos Humanos	03.04.2024	6	Diversos	Revisão geral do documento, sem alteração no processo.

Código de Ética e Conduta Bem Promotora

Gerência de Recursos Humanos	08.05.2025	7	4.7	Inclusão da seguinte informação referente à Condutas Não Permitidas: - Deixar de relatar condutas antiéticas ou ilícitas das quais tenha conhecimento, quando houver um meio seguro para fazê-lo, como o Canal de Denúncias da empresa.
Gerência de Recursos Humanos	08.05.2025	7	4.8	Alteração da seguinte informação referente à Conflito de Interesses: De: 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; Para: Utilizar, para fins particulares, equipamentos e outros recursos disponibilizados pela Empresa de forma excessiva ou que comprometa o desempenho das atividades profissionais.
Gerência de Recursos Humanos	08.05.2025	7	4.13	Inclusão da seguinte informação referente ao Relacionamento com Associações e Entidades de Classe: - Permitimos e respeitamos a liberdade individual dos colaboradores quanto à sua decisão de se associar, ou não, a entidades de natureza sindical, política ou partidária, desde que tal vínculo não interfira nas atividades profissionais nem represente a empresa de forma indevida.
Gerência de Recursos Humanos	08.05.2025	7	4.17	Inclusão do novo tópico Canal de Denúncias – Bem Escuta.
Gerência de Recursos Humanos	08.05.2025	7	4.18	Alteração da seguinte informação referente à Dúvidas e Situações Especiais: De: Se a pessoa colaboradora tiver conhecimento de qualquer conduta que não esteja de acordo com este Código, deve comunicar ao Superior imediato e/ou à Gerência de Recursos Humanos; Para: Se a pessoa colaboradora tiver conhecimento de qualquer conduta que não esteja de acordo com este Código, deve comunicar ao Superior imediato, à Gerência

Código de Ética e Conduta Bem Promotora

				de Recursos Humanos ou registrar uma denúncia pelo Canal de Denúncias - Bem Escuta, disponível na intranet da empresa.
Gerência de Pessoas e Jurídico / Coordenação de Desenvolvimento e Cultura	07.04.2026	8	4.2	Inclusão do seguinte pilar cultural: - Mentres inovadoras para evoluir Bem: somos inquietos, nos adaptamos constantemente em busca de melhores formas de trabalhar. Inovar é atitude, é colaboração e é foco em resultados.
Gerência de Pessoas e Jurídico / Coordenação de Desenvolvimento e Cultura	07.04.2026	8	4.3	Alteração da Visão da empresa. De: Ser referência em inovação e excelência no seu mercado de atuação; Para: Ser reconhecida pela melhor jornada digital na distribuição produtos financeiros, potencializada pela força de vendas nacional.

7 ANEXOS

Não aplicável.