



NOVO

Código de Ética

Um guia para nossa jornada
segura na Nave



01. Mensagem do CEO
O que pensa Sergio Furio sobre
nosso Código de Ética

04. Creditas e Comunidade
Meio ambiente, política e
responsabilidade social

02. Sobre o Código de Ética
O que você vai aprender
aqui

05. Creditas e informações
Como devemos tratar as nossas
informações e proteger nossos dados.

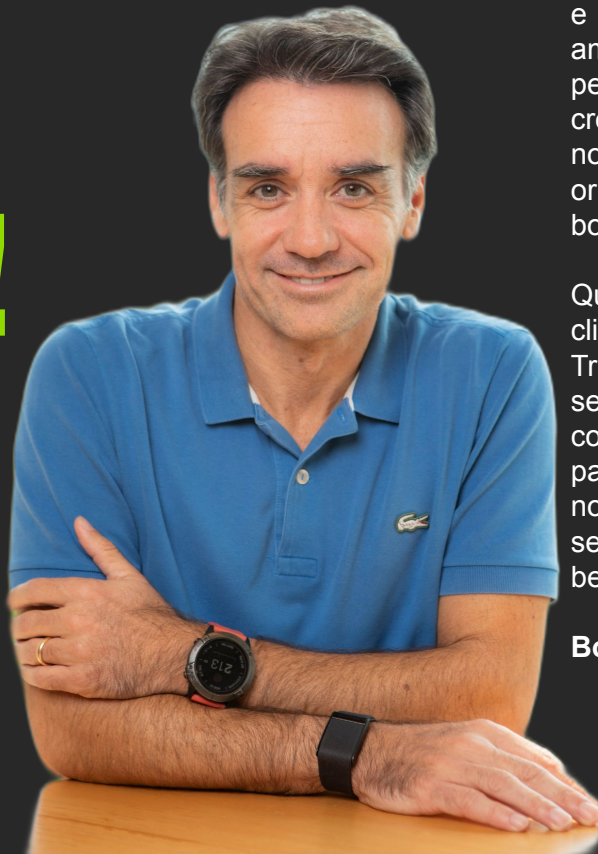
03. Creditas e Pessoas
Direitos, diversidade, saúde
E bem-estar

06. Creditas e negócios
Conflitos de interesse, fraudes, brindes e
presentes e corrupção



Olá, Tripulante!

Uma das coisas pelas quais mais sinto orgulho da **Creditas** é nossa cultura, nosso jeito de fazer as coisas. Alguns anos atrás, quando pensamos nos princípios que tínhamos em comum como time, o objetivo era traduzir em palavras comportamentos que já observamos no nosso dia a dia e que queríamos que se perpetuasse e se multiplicassem na Nave, independentemente do tamanho que atingiríamos.



Hoje, a Tripulação leva nossa cultura adiante e contribui para sua evolução, criando ambientes de trabalho inclusivo e de alta performance. Um espaço que nos permita crescer. Este Código de Ética foi criado para nos apoiar nesta missão. Aqui encontramos orientações e dicas que nos ajudam a tomar boas decisões na Creditas.

Queremos seguir pensando no bem de cada cliente, nossa comunidade e nossa Tripulação. E achamos que se fazemos sempre as coisas certas, nosso negócio continuará crescendo. Contamos com você para colocar o que está aqui em prática e nos ajudar a levar nossa cultura além. Como sempre, suas contribuições não apenas são bem-vindas, mas também desejadas.

Boa leitura!

SÉRGIO FURIO
CEO CREDITAS



Sobre o Código de Ética

Nossa missão, cultura
e canal



Boas-vindas ao nosso Código de Ética!

Este guia foi feito para te ajudar a tomar decisões éticas no dia a dia aqui na Nave.

Mas atenção: agir com ética vai além de seguir regras.

Em alguns momentos, você pode se deparar com situações em que o caminho não está tão claro — e tudo bem.

Afinal, **#(Re)aprendemosRápido:** a curiosidade nos move e nos conecta às transformações do mundo.

Nessas horas, lembre-se dos três princípios que guiam a gente: respeito, ética e integridade.

ÉTICA

RESPEITO

INTEGRIDADE



Lembre-se: você pode buscar o apoio dos times de Compliance e People sempre que enfrentar dificuldades.



Missão

O Código de Ética mostra nosso jeito de fazer as coisas.

Ele orienta como conduzimos nossos negócios e reflete o que esperamos de cada Tripulante.

Na prática, isso significa agir sempre com **ética**, **transparência** e de acordo com as **leis e políticas internas** que seguimos por aqui.



Cultura Credits

Nossa cultura se reflete em **9 Princípios**, que orientam nossos negócios e o dia a dia da Tripulação.

Eles são o mapa da nossa jornada: mostram nosso jeito de ser, guiam nossas decisões e inspiram como agimos e nos relacionamos para melhorar a vida das pessoas.

Princípios da nossa cultura



[Clique aqui](#) e saiba mais sobre os Princípios Credits



Papel da Liderança

Nossa busca é incansável em construir uma excelente jornada para toda a nossa rede. #PaixãoPelaExperiência

Quem é liderança é protagonista ao colocar o nosso Código de Ética em prática.

Isso vai muito além de lidar com conflitos ou decisões difíceis. Ser líder é agir todos os dias de um jeito que gere segurança, empatia e confiança nas relações com o time, colegas, clientes e parceiros.

Seu exemplo inspira. Por isso, esperamos que você viva nossos Princípios e o Código de Ética no dia a dia, sendo referência de atitude e coerência com a nossa cultura.



Canal de Relatos

Enrolação não entra em nosso vocabulário. Não deixamos passar situações que vão contra o nosso Código de Ética ou políticas internas.

Por isso, temos um canal aberto 24h por dia, 7 dias por semana, para que qualquer pessoa possa relatar — de forma identificada ou anônima — atitudes ou situações que não estejam em linha com o Código, com a lei ou com nossos princípios.

E não toleramos nenhum tipo de retaliação contra quem faz uma denúncia de boa-fé.

O que acontece quando faço um relato?

Os relatos recebidos são tratados com total confidencialidade por uma equipe designada da área de Compliance. Os casos são analisados por um Comitê de Ética restrito, formado por pessoas-chave de áreas específicas, que discutem os fatos e tomam uma decisão após a devida avaliação.

[Acesse aqui o Canal de Relatos](#)



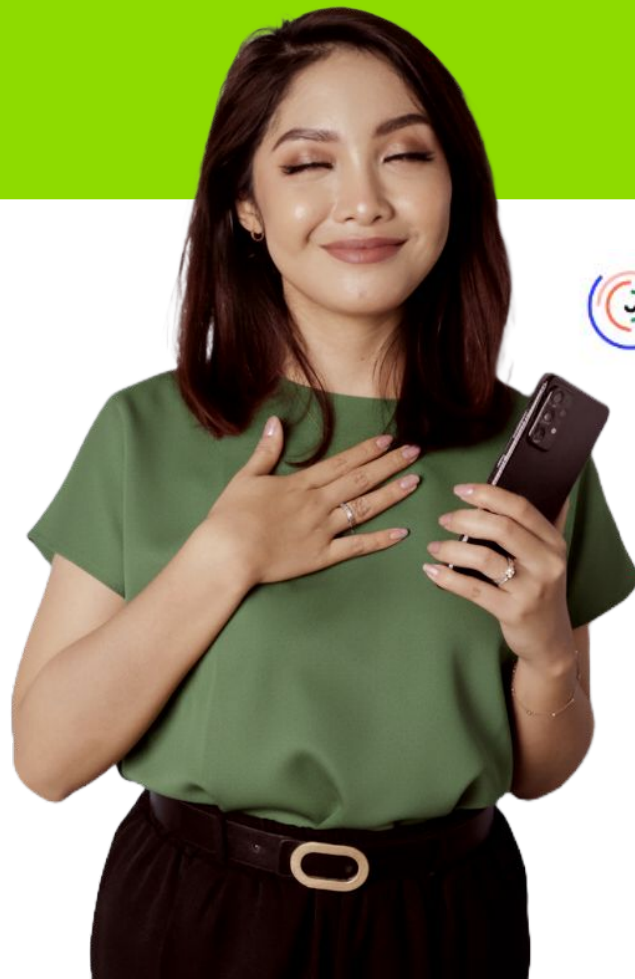
SafeSpace

A SafeSpace é a plataforma contratada pela Credits para concentrar todos os relatos em um único lugar.

Lá, você encontra o seguinte canal:

- **Canal de Relatos:** cuidado pelo time de Compliance, para casos que envolvem o Código de Ética ou temas relacionados.

Todas as informações são tratadas com total sigilo, e você pode escolher se quer se identificar ou não.



Fluxo do Canal de Relatos: Time de Compliance

1.

Recebimento
do Relato
pelo time de
Compliance

2.

Análise
do conteúdo
do relato

3.

Apuração confidencial
dos fatos, dados e
entrevistas com as
pessoas envolvidas

4.

Conclusão sobre a
procedência do Relato
e apresentação ao
Comitê de Ética

5.

Aplicação das
medidas
cabíveis ao
caso

6.

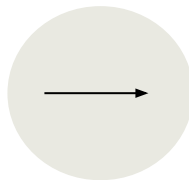
Encerramento
do caso na
SafeSpace



Fluxo do Canal de Relatos: Time de Compliance

1.

**Recebimento
do relato pela área
de Compliance**



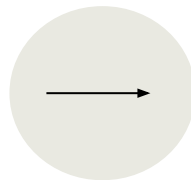
O relato é acessado de forma
confidencial apenas pelo time
de Compliance.



Fluxo do Canal de Relatos: Time de Compliance

2.

**Análise do
Conteúdo do relato**



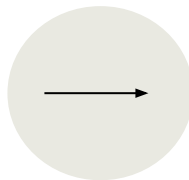
Nesta etapa, é realizada a análise documental do relato, bem como o levantamento e a avaliação de evidências, registros e informações disponíveis que possam contribuir para a apuração dos fatos e para a adequada condução do caso.



Fluxo do Canal de Relatos: Time de Compliance

3.

**Apuração
confidencial dos
fatos, dados e
entrevista com as
pessoas envolvidas**



O objetivo desta etapa é reunir mais informações sobre o relato.

Para isso, o time de Compliance pode convidar pessoas Tripulantes para entrevistas e acessar dados ou informações relacionadas ao caso.

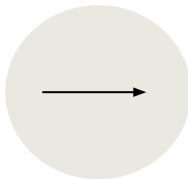
Todo o processo é feito com sigilo e respeito, garantindo a confidencialidade de quem participa e mantendo nossos valores de cultura e ética.



Fluxo do Canal de Relatos: Time de Compliance

4.

Conclusão sobre o caso no Comitê de Ética



Depois das entrevistas, o time de Compliance prepara um relatório com todas as informações do caso.

Os nomes das pessoas entrevistadas não são divulgados, para garantir sigilo e anonimato.

Os casos são levados ao Comitê de Ética, que se reúne todo mês para avaliar e decidir as consequências, com base nas regras internas e no voto da maioria dos participantes.

O Comitê de Ética é realizado mensalmente e composto por:

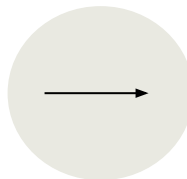
- 1. COO | 2. VP de Risco | 3. Diretor de People
- 4. Diretora de Compliance | 5. Lead de Compliance



Fluxo do Canal de Relatos: Time de Compliance

5.

**Aplicação das
medidas definidas no
Comitê**



Após a decisão do Comitê, as medidas definidas são aplicadas, se necessário.

Elas variam conforme a gravidade do caso e seguem o Código de Ética e o normativo de Gestão de Consequências. Podem incluir: advertência verbal, advertência por escrito, *feedback* do time de People ou da liderança, demissão sem justa causa ou demissão por justa causa.

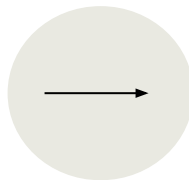
A decisão do Comitê não é compartilhada com as partes envolvidas, garantindo sigilo e confidencialidade.



Fluxo do Canal de Relatos: Time de Compliance

6.

**Encerramento do
Caso na plataforma**



Após a implementação das medidas cabíveis, o relato é formalmente encerrado na plataforma.

Excepcionalmente, quando não houver informações suficientes para a realização da apuração, quando não for possível contatar as pessoas envolvidas ou quando os elementos disponíveis forem insuficientes para a conclusão da análise, o relato poderá ser encerrado por insuficiência de dados.



Creditas e Tripulação

Sobre nossos direitos, diversidade, saúde,
bem-estar e mais



Direitos Humanos

Acreditamos que nossas diferenças nos tornam mais fortes e ajudam a tomar melhores decisões. #ValorizamosAsDiferenças

Por isso, prezamos pelos direitos humanos, que valem para todas as pessoas - sem importar raça, credo, sexo, nacionalidade, etnia, idioma ou religião. Eles protegem a dignidade de cada pessoa, incluindo o direito à vida.

Esse compromisso está presente na forma como nos relacionamos com a Tripulação e também na condução dos nossos produtos, serviços e operações.

A Tripulação deve se comprometer a:

- Não permitir nem tolerar trabalho forçado, condições semelhantes à escravidão, trabalho infantil, exploração sexual ou tráfico de pessoas em nossas atividades;
- Garantir condições de trabalho seguras e dignas;
- Proteger a privacidade e os dados de todas as pessoas;
- Oferecer oportunidades justas e iguais para toda a Tripulação.



Diversidade



Equidade

Inclusão

está no nosso **DNA**



DIVERSIDADE

Valorizamos a pluralidade de opiniões, vivências e experiências e respeitamos todas as diferenças com empatia. Queremos que a nossa Tripulação tenha o máximo possível de representatividade na sociedade que habitamos e impactamos.

EQUIDADE

Temos o compromisso de promover e garantir oportunidades e condições justas para o crescimento e desenvolvimento de todas as pessoas dentro da Creditas, excluindo qualquer ação tendenciosa em nossas decisões.



INCLUSÃO

Queremos promover um ambiente seguro, livre de retaliações para que todas as pessoas se sintam acolhidas e parte da tripulação Credits



Discriminação e Assédio

O que é Assédio Sexual?

Qualquer comportamento indesejado de cunho sexual que tem como objetivo perturbar, constranger, humilhar ou intimidar uma pessoa. Atacar a liberdade sexual de alguém.

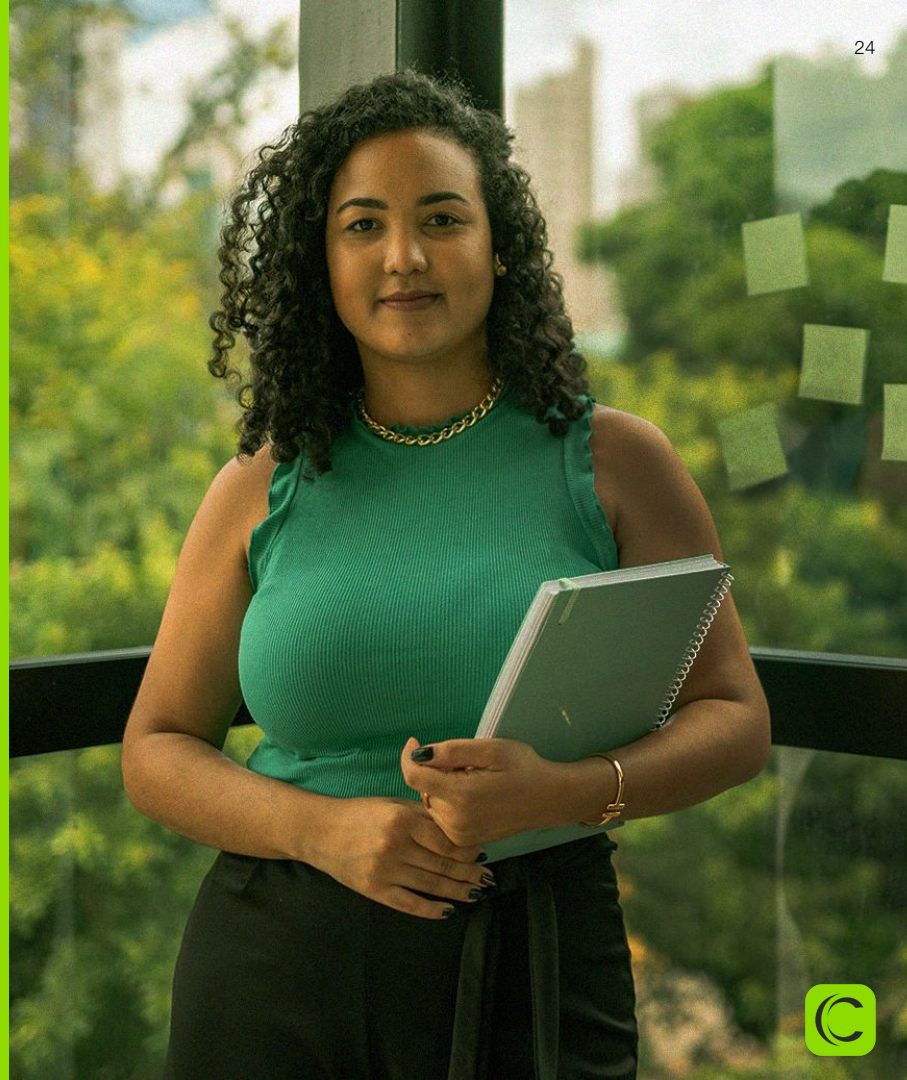


O que é Assédio Moral?

Assédio moral é a prática de condutas abusivas, repetitivas ou sistemáticas que exponham uma pessoa a situações humilhantes, constrangedoras, ofensivas ou degradantes, afetando sua dignidade, integridade psicológica ou condições de trabalho.

O que é Discriminação?

É uma prática que indica distinção, exclusão ou preferência injusta. Pode ser em relação à raça, orientação sexual, identidade de gênero, etc



Discriminação e Assédio

Trabalhamos por um ambiente livre de violência, discriminação e assédio, seja moral ou sexual. Por isso, não toleramos comportamentos discriminatórios ou assédio que comprometam um ambiente de trabalho saudável e seguro.

Comportamentos que, se praticados, podem causar ações disciplinares:

Comentários ofensivos e/ou pejorativos;

Praticar abuso verbal ou físico;

Piadas com conotação sexual e/ou preconceituosa;

Tocar pessoas de maneira que elas se sintam desconfortáveis;

Expor publicamente outra pessoa;

Demais comportamentos considerados não profissionais.

Para saber mais!

[Leia a nossa Política contra Assédio e Discriminação](#)



Saúde, Segurança e Bem-estar

Nos esforçamos para que todas as pessoas se sintam emocional, física e mentalmente saudáveis e em segurança.

Comportamentos que, se praticados, podem causar ações disciplinares:

Levar qualquer tipo de bebida alcoólica ou entorpecente para o ambiente de trabalho;

Adentrar o ambiente de trabalho com qualquer tipo de arma ou instrumento considerado nocivo;

Trabalhar sob efeito de substâncias que possam prejudicar o desempenho ou comprometer a segurança das pessoas.

Você sabia? Temos um time de Wellness que promove nosso bem-estar, proporcionando um ambiente acolhedor e oferecendo apoio à toda Tripulação.

Busque apoio: wellness@creditas.com



Atividade Política

O que é Atividade Política? Fazer algo em apoio ativo ou oposição a um partido.

Não participamos de ações político-partidárias. Por isso, é proibido prometer, oferecer ou fazer qualquer tipo de contribuição política para partidos ou candidatos, direta ou indiretamente, usando recursos da empresa.

É assegurado à Tripulação o direito de realizar, em nome próprio e com seus recursos particulares, qualquer tipo de contribuição política para partidos políticos ou para candidatos a cargos públicos.

Comportamentos que, se praticados podem causar ações disciplinares:

Usar ferramentas e plataformas da Creditas para realização de atividades políticas;

Realizar declarações políticas em nome da Creditas ou associar o nome à campanhas e posicionamentos políticos;

Realizar, em nome da Creditas, qualquer contribuição em valor, bens ou serviços para campanhas ou causas políticas;

Utilizar adesivos de candidatos ou partidos políticos dentro do ambiente de trabalho ou quando estiver a serviço da Creditas.



Relacionamento entre Tripulantes

A Tripulação pode ter ou formar amizades e relacionamentos afetivos com colegas de trabalho.

As relações interpessoais contribuem para um ambiente de trabalho agradável, colaborativo e fazem parte da nossa cultura .

No entanto, tais relações **não devem** envolver **qualquer tipo de favorecimento** (próprio ou alheio).

Como evitar conflito de interesses? As relações afetivas e/ou de parentesco devem ser informadas no Formulário de Transparência, a fim de trazer transparência e segurança aos nosso negócios

Comportamentos que, se praticados, podem causar ações disciplinares:

Utilizar relações afetivas e pessoais para influenciar decisões e/ou obter qualquer tipo de favorecimento;

Relações afetivas e/ou parentesco dentro da mesma liderança/nível de estrutura (Ex.: diretor(a) cônjuge de gerente do mesmo time, líder mãe de analista do mesmo time).

Lembre-se: não permitimos que decisões profissionais sejam baseadas em relações e interesses pessoais.



Creditas e Sociedade

Nossa relação com o meio ambiente
e a responsabilidade social



Responsabilidade Social

O que é? É o compromisso voluntário de empresas e indivíduos em agir de forma ética e transparente, buscando o bem-estar da sociedade e a proteção do meio ambiente.

Meio Ambiente

Entendemos que a responsabilidade ambiental é fundamental para nosso crescimento sustentável. Conduzimos nossos negócios de forma ética e socialmente responsável, considerando o impacto direto e indireto de nossas atividades no meio ambiente.

Nosso compromisso envolve a prevenção, mitigação e a reparação de danos ao meio ambiente, cumprindo leis e regulamentos, e adotando práticas sustentáveis como o uso eficiente de recursos, a redução de poluentes e a reciclagem.

Saiba mais:

[Política Responsabilidade Socio Ambiental](#)

Doações e Patrocínio

Permitimos a doação de bens e valores, desde que **realizada dentro dos limites legais** e em **conformidade** com todas as nossas políticas e procedimentos internos.

O que é doação? É um apoio voluntário, concedido sem a expectativa de receber alguma coisa em troca.

Os patrocínios pretendidos ou promovidos pela Credits devem ser realizados:

De forma transparente;

Por meio de contrato;

Com fins comerciais legítimos;

De acordo com a finalidade estabelecida com o organizador do evento;

Sempre em conformidade com as políticas e os procedimentos internos.



Doações e Patrocínio

O que é patrocínio? Promoção do nome e da imagem da empresa, seus produtos ou serviços, por meio de sua associação com eventos, atividades e organizações esportivas e culturais.

Atenção! Qualquer doação ou patrocínio em nome da Credits deve passar pela aprovação prévia da área de Compliance.



Creditas e Informações

Como protegemos nossos dados e a
imagem da Creditas



Uso e Proteção de Recursos

O que são recursos? Instalações, equipamentos, sistemas, informações, dinheiro, marcas, móveis, patentes, tecnologias, dentre outros.

O **uso dos nossos recursos** deve ser feito com **responsabilidade**, zelando pela **integridade** do que está sendo utilizado. Os recursos de tecnologia da informação, tais como e-mails, internet, software, hardware, telefones, entre outros, devem ser utilizados com **o propósito de atender as necessidades de trabalho**.

IMPORTANTE

→ Informações da Creditas só devem ser acessadas de acordo com as políticas internas;

Você pode saber mais sobre esse assunto na página de [Normativos Internos de Infosec](#).



Lembre-se: Nunca utilize os recursos da Creditas para obter benefícios pessoais.

Segurança da Informação, Proteção de Dados e Informações Confidenciais

Segurança da Informação é cuidar dos nossos dados e sistemas para que ninguém acesse, use ou altere sem autorização, garantindo que as informações fiquem **seguras, corretas e disponíveis quando precisar.**

Informação Confidencial é qualquer dado que precisa ser mantido em sigilo, protegido para que não seja compartilhado sem autorização, garantindo **segurança e privacidade.**

Proteção de Dados é cuidar das informações pessoais de forma segura, evitando que se percam, sejam usadas de forma errada ou fiquem expostas.

No Brasil, a LGPD garante que cada pessoa tenha controle sobre os seus dados e define como empresas podem coletar, guardar e usar essas informações.

Cuidar das informações dos nossos clientes e das informações confidenciais da Credits é responsabilidade de toda Tripulação. **Dados pessoais e senhas não devem ser compartilhados** com ninguém.



Redes Sociais e Imprensa

As redes sociais são ótimas para se comunicar com amizades, família e colegas de trabalho, mas não devemos usá-las para compartilhar opiniões ou informações em nome da Creditas.

Como fazer uso da mídia?

De forma responsável, seguindo nossa cultura e princípios, para evitar impactos negativos na imagem e na reputação da Creditas.

Como é o contato com imprensa?

Exclusivamente pelo nosso time de Relações Públicas (PR).

O time cuida dos contatos com jornalistas e veículos de comunicação e orienta quem vai representar a Creditas.



Redes Sociais e Imprensa

Comportamentos que, se praticados, podem causar ações disciplinares:

- Criar perfil nas redes sociais com o nome da Credits sem aprovação prévia;
- Disseminar opinião em nome da Credits;
- Dar entrevistas e divulgar informações sem autorização prévia.

Para saber mais, leia na íntegra as nossas Políticas sobre esse assunto:

- [Política de Porta Vozes](#)
- [Política de Redes Sociais](#)



Creditas e Negócios

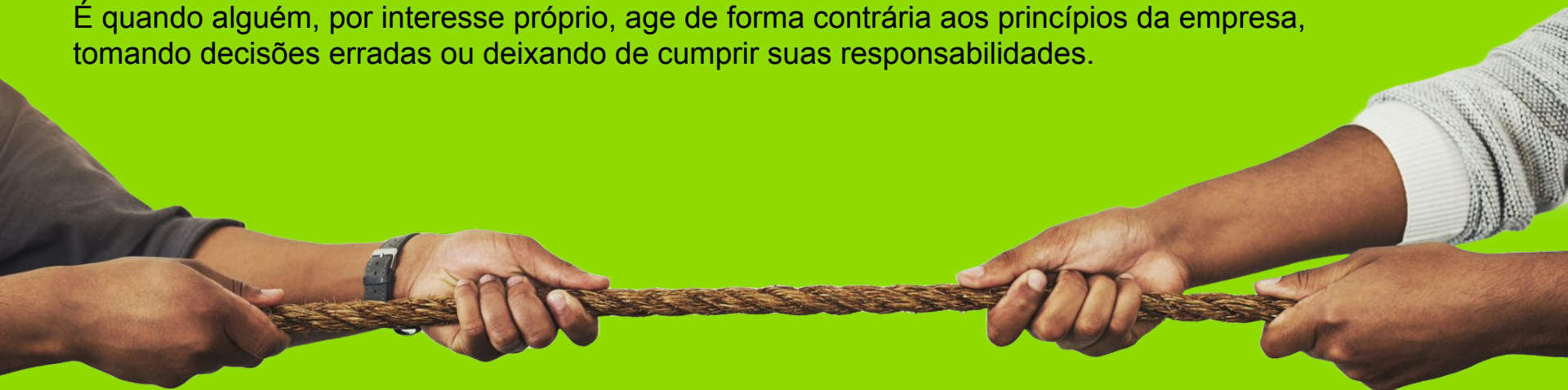
Como lidamos com conflitos de interesse,
fraudes, brindes, presentes e corrupção



Conflito de Interesses

O que é um conflito de interesse?

É quando alguém, por interesse próprio, age de forma contrária aos princípios da empresa, tomando decisões erradas ou deixando de cumprir suas responsabilidades.



[Formulário de Transparência](#)



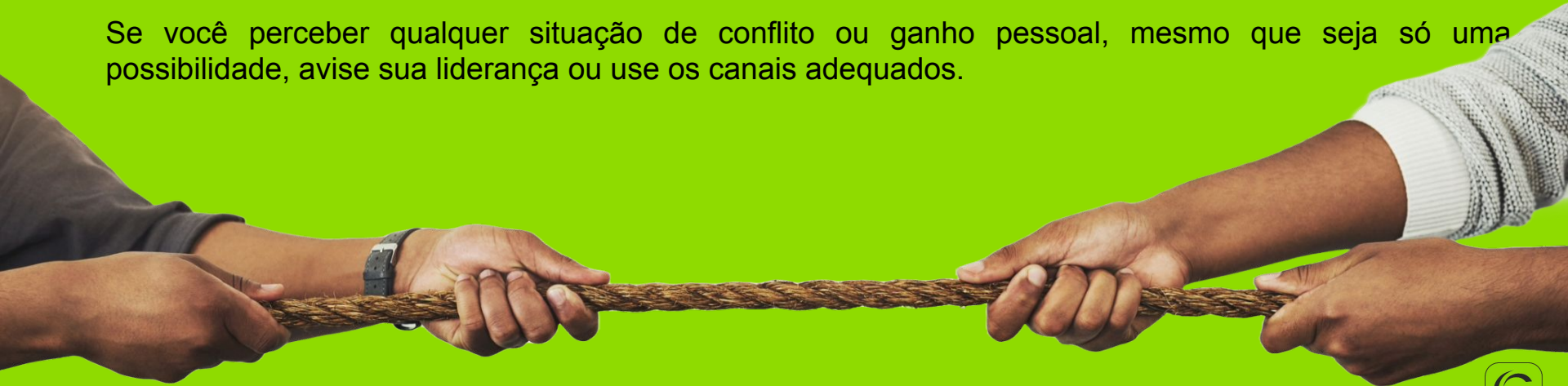
Conflito de Interesses

Aqui é mão na massa. Sem estrelismo. #VaiLáEFaz

No trabalho, os interesses da Nave vêm sempre antes dos interesses pessoais.

Um conflito de interesse acontece quando os interesses da Creditas, de clientes ou de Tripulantes entram em competição, mesmo que de forma indireta.

Se você perceber qualquer situação de conflito ou ganho pessoal, mesmo que seja só uma possibilidade, avise sua liderança ou use os canais adequados.



Relacionamento com clientes e parceiros

Garantimos sempre a melhor experiência possível para nossa rede. #PaixãoPelaExperiência

Clientes, fornecedores, parceiros e prestadores de serviços são essenciais para o nosso sucesso.

Por isso, devemos agir com ética e manter essas relações justas.

Comportamentos que, se praticados, podem causar ações disciplinares:

Utilizar relações afetivas e/ou pessoais para obter qualquer tipo de favorecimento pessoal e/ou financeiro;

Contratar, direta ou indiretamente, qualquer parceiro ou fornecedor influenciado por interesses pessoais;

Beneficiar fornecedores e/ou clientes em razão de parentesco ou relacionamento;

Não observar os procedimentos internos da empresa.

Lembre-se: para evitar conflito de interesse e garantir transparência e segurança, as relações de parentesco com fornecedores, parceiros comerciais e demais prestadores de serviços devem ser informadas no [Formulário de Transparência](#).



Brindes e Presentes

Dar ou receber brindes, presentes e entretenimento é comum no mundo dos negócios, mas é preciso cuidado. Na Creditas, evitamos essa prática e só aceitamos ou oferecemos quando realmente necessário, seguindo nossas diretrizes internas.

É sua responsabilidade **evitar situações que possam afetar nosso desenvolvimento**. Se tiver dúvidas, fale com sua liderança ou use o [Jira de Integridade](#).

É proibido oferecer, prometer, conceder ou receber brindes, presentes ou entretenimento destinados a agentes públicos ou a seus familiares próximos, bem como presentes em dinheiro ou quaisquer itens equivalentes a dinheiro.

Para saber mais sobre esse assunto, leia na íntegra a nossa **Política de Brindes, Presentes e Hospitalidade**.



Combate a Corrupção

#AltaPerformanceNaVeia não combina com corrupção.

Não toleramos nem praticamos qualquer tipo de corrupção. Também não permitimos ações que favoreçam pessoas ou empresas de forma indevida, como fraude, suborno, extorsão ou propina.

É proibido receber ou oferecer qualquer tipo de bem ou vantagem pessoal em troca da realização ou promessa de realização de atos ilícitos ou inapropriados, seja qual for o motivo.

É proibido **receber** ou **oferecer qualquer tipo de bem ou vantagem pessoal** em troca da realização ou promessa de realização de atos ilícitos ou inapropriados, seja qual for o motivo.

Para saber mais sobre esse assunto, leia na íntegra a nossa [Política Anticorrupção](#)

Se você testemunhou ou suspeita de alguma atividade inapropriada (da Creditas, de Tripulante ou de terceiro), denuncie no **Canal de Relatos** imediatamente, com o máximo de detalhes possível.



Prevenção a Fraudes

O que é Fraude?

Fraude é quando alguém engana ou usa meios desonestos para conseguir alguma vantagem de forma ilegal.

Na Creditas, não aceitamos nenhum tipo de fraude. Ninguém deve burlar regras ou controles para conseguir benefícios, seja para si, para parceiros ou para a própria empresa.

Não toleramos qualquer tipo de **fraude** ou **quebra de confiança**.



Comportamentos que, se praticados, podem causar ações disciplinares:

Falsificar documentos (atestados médicos, faturas etc.);

Utilizar documentos ou faturas falsas para encobrir pagamentos ilegais;

Inserir dados falsos em nossos sistemas;

Alterar ou falsificar indicadores ou resultados gerenciais, a fim de obter vantagens indicando o falso cumprimento de metas.



Registros Financeiros

Nossos registros devem ser sempre feitos de forma correta e transparente.

Qualquer tentativa de alterar, falsificar ou esconder informações é considerada grave e pode resultar em advertência ou até demissão por justa causa.

O que são registros financeiros?

Documentos que registram todas as transações de dinheiro, tanto para pessoas físicas quanto para empresas. São essenciais para monitorar a saúde financeira.



Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo - PLD/CFT

O que é? É o conjunto de medidas criadas para evitar que dinheiro vindo de atividades ilegais entre na economia como se fosse “limpo” ou legal.

Contamos com processos e ferramentas para acompanhar todas as transações e confirmar a identidade de quem se relaciona com a gente.

Você também faz parte desse cuidado. Todo mundo tem um papel importante na prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo.

Leia mais sobre o assunto, consultando a nossa página no [Confluence](#).



DÚVIDAS? Quem você deve procurar?

Compliance e People

Compliance: compliance@creditas.com

People: culturaedesenvolvimento@creditas.com

Canal de Relatos

<https://my.safe.space/company/creditas/>

