

# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

## FIELO

### 1. INTRODUÇÃO

#### 1.1. OBJETIVO

Este Código de Ética e Conduta visa a evidenciar e a reforçar os valores éticos da Fielo, sua identidade organizacional e os princípios que orientam a condução de suas atividades.

O código alinha-se à missão, aos valores e à visão que definem a identidade da Fielo. Todos os demais compromissos expressos pela Fielo por meio de normas, regimentos, regulamentos e políticas, igualmente alinham-se ao presente conjunto de valores e nele se inspiram.

Ele abrange todas as pessoas sujeitas ao Código de Ética e Conduta apresenta as condutas a serem adotadas, orientadas pelos princípios de respeito, honestidade e de responsabilidade, dentre outros.

O comprometimento de todos com o presente código é fundamental para que a Fielo alcance suas metas e objetivos de forma ética e transparente.

#### 1.2. DESTINATÁRIOS

Este Código deve ser observado pelos diretores, gerentes, empregados, estagiários, visitantes, prestadores de serviço, parceiros comerciais (consultores, agentes comerciais e conveniados) que atuam com a Fielo e fornecedores (outros contratados e subcontratados).

Todos esses destinatários devem utilizar as disposições previstas neste código como referencial ético e de conduta a ser observado no seu relacionamento com a Fielo e na condução de suas atividades em qualquer localidade que a Fielo atue.

#### 1.3. MISSÃO

Transformar o programa de fidelidade e incentivos em uma poderosa vantagem competitiva aos nossos clientes.

#### 1.4. VALORES

- a. Respeito e integridade em nossas relações com clientes, colaboradores e terceiros;
- b. Dedicção para o sucesso do cliente e de nossos profissionais;
- c. Confiança e responsabilidade em todos os relacionamentos empresariais;
- d. Inovação é o nosso propósito.
- e. Excelência na produção de produtos, contratação e retenção de nossos talentos e na entrega dos nossos produtos de fidelidade e incentivos.

- f. Velocidade: Temos um viés para a ação e nos esforçaremos, constantemente, para entregar com agilidade e velocidade cada vez maiores.
- g. Confiança do Cliente: Oferecemos um atrativo ROI e agregamos verdadeiro valor aos programas dos nossos clientes. O sucesso dos nossos clientes, é o nosso sucesso.

## 2. PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS

São princípios fundamentais para a Fielo que devem ser seguidos por todos os destinatários:

### 2.1. FOCO NA EXCELÊNCIA

Os destinatários deste código devem buscar padrões superiores de qualidade e de constante inovação, onde o comprometimento e a postura profissional sejam exemplares e contagiantes.

A Fielo requer dos destinatários deste código:

- a. Desempenhar as atribuições de sua função com elevado senso de comprometimento, responsabilidade e proatividade;
- b. Exercer as funções com precisão e nos prazos requeridos;
- c. Desempenhar suas atividades sempre buscando superar desafios;
- d. Buscar propostas inovadoras e de melhoria contínua dos processos da Fielo;
- e. Focar nos objetivos não permitindo que a submissão a pressões de ordem ideológica, política ou econômica possam nos desviar de nossa missão;
- f. Reconhecer os erros cometidos, corrigi-los e usá-los para identificar formas de evitá-los.

### 2.2. HONESTIDADE E ÉTICA

Os destinatários deste código devem considerar que a excelência e a tradição da Fielo geram a confiança que se estabelece naturalmente nas relações com os diversos públicos com os quais interagimos e em cujas relações se deve pesar não somente o que é legal e ilegal, o que é justo e injusto, o que é conveniente e inconveniente, o que é oportuno e inoportuno, mas principalmente o que é honesto e o que é desonesto.

Assim é indispensável que a ética seja o pano de fundo das condutas, já que nem todas as leis, normas e políticas esgotam as reflexões éticas.

A Fielo requer que os destinatários deste código:

- a. Agir com respeito aos direitos humanos e ao meio ambiente;
- b. Agir de forma ética;
- c. Repudiar qualquer forma de assédio;
- d. Repudiar qualquer prática fraudulenta ou de corrupção (suborno, tráfico de influência, lavagem de dinheiro, ocultação de bens, vantagens indevidas e outros) ou de atos ilícitos ou criminosos de toda ordem;
- e. Combater o uso de drogas ilícitas;
- f. Condenar as condutas ilícitas tais como falsificação de documentos, evasão fiscal, sonegação, dentre outras.

### 2.3. RESPEITO

Os destinatários deste Código devem levar em conta que a Fielo respeita as opções individuais daqueles que com ela mantêm vínculos, mas partilha de atitudes morais e éticas que são fundamentais.

A Fielo requer que os destinatários deste código:

- a. Respeitar a diversidade;
- b. Promover o direito à liberdade pelo intercâmbio de pensamentos, ideias e opiniões, sem preconceitos ou discriminações;
- c. Condenar atitudes agressivas ou constrangedoras;
- d. Abdicar de comportamentos preconceituosos ou discriminatórios em relação à raça, cor, origem, gênero, estética pessoal, condições físicas, nacionalidade, sexo, idade, estado civil, orientação sexual, posição social, religião e outros atos que firmam a dignidade das pessoas.

### 2.4. COMPROMISSO COM AS NORMAS

Os destinatários deste código devem considerar que as atitudes e comportamentos são baseados no forte compromisso de fazer o melhor, mas com plena aderência aos valores da Fielo, às leis vigentes e às normas internas.

A Fielo requer que os destinatários deste código:

- a. Agir de acordo com as leis e normas aplicáveis, internas ou externas;
- b. Repudiar a utilização de software não licenciado;
- c. Respeitar todas as regras estabelecidas pela Fielo quando optar por utilizar o endereço de e-mail corporativo para tratamento de assuntos pessoais estando ciente que, por obrigações de controle, tais mensagens estão sujeitas ao monitoramento interno;
- d. Manter a neutralidade nos canais oficiais da Fielo nas redes sociais, sobre assuntos de natureza polêmica envolvendo política, religião e questões sociais e culturais;
- e. Zelar pela imagem da Fielo nas mídias sociais;
- f. Registrar com precisão, nos prazos requeridos e com o grau de detalhamento cabível, as informações relativas às receitas e às despesas de modo a gerar relatórios contábeis completos e nos padrões exigidos pela legislação em vigor.

### 2.5. INTEGRIDADE PROFISSIONAL

Os destinatários deste código devem pautar sua conduta na imparcialidade. Existem situações em que as normas se tornam abstratas para auxiliar uma tomada de decisão em que é necessário equilibrar interesses antagônicos – conflitos de interesse - e é preciso usar o conceito próprio do que é certo ou errado.

A Fielo requer que os destinatários deste código:

- a. Exercer as atividades de forma isenta, não usando a posição dentro da Companhia para obter benefícios ou vantagens para si ou terceiros;

- b. Resistir a qualquer tipo de pressão ou assédio;
- c. Comunicar outras atividades profissionais desempenhadas;
- d. Renunciar a participação na prática de comércio e de qualquer atividade de natureza religiosa, política e partidária nas dependências da Companhia;
- e. Evitar o constrangimento dos colegas e manter o clima de cordialidade;
- f. Abster-se de usar o nome, marca e símbolos corporativos da Fielo sem autorização prévia;
- g. Renunciar à participação em decisões que envolvam a seleção, contratação, promoção ou rescisão de contrato de membros da família ou de pessoa com quem mantenha relações que comprometam julgamento isento;
- h. Respeitar todas as etapas do processo de contratação dos profissionais que venham a manter qualquer vínculo de relacionamento com a Fielo para que não pareça a existência de qualquer tipo de favorecimento, independentemente do nível profissional do colaborador que realizou a indicação;
- i. Abster-se de disseminar conteúdos nas redes sociais que não condizem com os valores da Fielo.

## 2.6. PROTEÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

Os destinatários deste código devem respeitar os conteúdos e as informações produzidas pela Fielo e terceiros.

A Fielo requer que os destinatários deste código:

- a. Abster-se de compartilhar, sob qualquer hipótese, nome de usuário (login) e senha dos sistemas da Fielo que são pessoais e intransferíveis, atentando que qualquer ação indevida é de responsabilidade de quem compartilhou essas informações;
- b. Respeitar os direitos autorais e a legislação específica sobre propriedade intelectual, tanto das produções da Fielo como de terceiros;
- c. Resguardar os conteúdos internos da Fielo (informações, documentos, dados, relatórios) compartilhando-os somente após a devida autorização e com quem os necessite para exercer as atividades definidas pela Fielo;
- d. Respeitar a LGPD – Lei Geral de Proteção dos Dados;
- e. Respeitar e proteger a condição de confidencialidade e sigilo de informações e a restrição de divulgação delas, tanto de matérias internas à Fielo como de propriedade de terceiros, mesmo após eventual desligamento da Fielo;
- f. Vetar o acesso a informações confidenciais por pessoas que não estejam para isso credenciadas.

## 2.7. CRITÉRIOS GERAIS DE CONDUTA

**2.7.1.** São critérios de conduta comuns a todos os **empregados, estagiários e prestadores de serviço da Fielo**, que devem ser observados:

- a. Zelar pelo patrimônio interno e os recursos materiais disponibilizados utilizando-os de forma correta, legal e primordialmente para o desempenho das tarefas que atendam à Fielo, protegendo-os de danos, manuseio inadequado, perdas ou extravios;

- b. Usar com cidadania e sem desperdício os recursos como água, energia, papel e outros materiais de escritório e de consumo agindo com responsabilidade socioambiental;
- c. Utilizar com consciência e para o fim específico ao qual se destinam, os recursos administrados pela Fielo e partilhados com os colaboradores e familiares, como: plano de saúde, vale refeição e outros benefícios;
- d. Apresentar-se a qualquer compromisso de trabalho no horário estabelecido, preparado para atender as expectativas e trajado adequadamente;
- e. Obter, prévia, autorização para se ausentar do trabalho, seja para tratar de assuntos pessoais ou para exercer algum tipo de atividade externa.

**2.7.2.** São critérios de conduta comuns a todos os destinatários em **posição de liderança**, a serem observados:

- a. Agir com a responsabilidade que o cargo lhe confere;
- b. Conhecer e difundir, inclusive por meio das próprias atitudes, os valores e princípios contidos neste código;
- c. Manifestar-se de maneira imparcial e fundamentada em relação a posturas profissionais consideradas inadequadas frente aos princípios contidos neste código.

**2.7.3.** São critérios de conduta comuns a todos os destinatários na qualidade de **membros das equipes de trabalho**, a serem observados:

- a. Acolher as opiniões divergentes e de caráter construtivo e agir para solucionar os conflitos, acentuando, assim, o ambiente amplamente cooperativo;
- b. Manter o ambiente de trabalho livre de embaraços decorrentes da formulação de críticas ou reprodução de boatos que atinjam a reputação dos profissionais da Fielo e de quem com ela tenha vínculos;
- c. Promover a união de esforços internos entre as unidades da Fielo em prol dos interesses dela, buscando compartilhar informações e otimizar ações sempre que possível;
- d. Dispor-se, nos trabalhos conjuntos, a compartilhar os seus conhecimentos e informações com profissionais de outras equipes, dentro das necessidades requeridas e acordos estabelecidos.

## **2.8. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E FORNECEDORES**

São critérios de conduta comuns a todos os funcionários em relação aos parceiros comerciais que atuam em conjunto com a Fielo e fornecedores (outros contratados e subcontratados pela Fielo).

A Fielo requer que os destinatários deste código:

- a. Agir de maneira transparente e ética;
- b. Analisar cuidadosamente todos os riscos envolvidos na geração de projetos, estudos e soluções a terceiros de modo a proteger, sobretudo, a reputação da Fielo e das demais partes relacionadas;
- c. Resguardar as informações utilizadas e os resultados obtidos nos projetos, estudos e soluções a terceiros, protegendo-os de vazamentos indevidos e tratando-os com

os padrões de confidencialidade requeridos mais os estabelecidos quando da contratação;

- d. Rejeitar a ideia de obtenção de resultados a qualquer custo e buscar sempre colocar em primeiro plano suas atitudes alinhadas aos valores da Companhia e aos interesses dela.
- e. Renunciar à participação em processo de contratação de parceiros comerciais e fornecedores, indicados ou não, que sejam do seu relacionamento (parente até 3º grau), submetendo qualquer outra situação, na qual se sinta conflitado, aos canais competentes da Fielo;
- f. Exigir dos parceiros comerciais e dos fornecedores a confidencialidade e sigilo no trato de dados e informações aos quais venham a ter acesso em qualquer tempo, incluindo as fases anteriores e posteriores à contratação dos serviços;
- g. Exigir dos parceiros comerciais e dos fornecedores a aderência às mesmas condutas éticas da Fielo e a gestão orientada por atitudes dignas e íntegras representadas pelo cumprimento de exigências legais, trabalhistas, ambientais, sanitárias e de segurança do trabalho;
- h. Selecionar parceiros comerciais e fornecedores utilizando critérios transparentes, justos e objetivos que considerem conformidade técnica, desempenho, qualidade, condições de garantia, entre outros, de modo a não caracterizar favorecimentos de qualquer espécie, colocando em dúvida a integridade das relações;
- i. Rejeitar, objetivamente, parceiros comerciais e fornecedores que mostrem quaisquer indícios do uso de mão-de-obra escrava, infantil ou forçada e práticas ilícitas como fraude, suborno e corrupção e, se for detectada alguma irregularidade, dirigi-la à autoridade competente;
- j. Exigir que ao executar atividades em nome da Fielo, os parceiros comerciais respeitem a sua identidade, os seus valores e as suas normas operacionais não se apropriando indevidamente dos recursos colocados à sua disposição.

## 2.9. CRITÉRIOS DE CONDUTA DOS PARCEIROS COMERCIAIS E FORNECEDORES

A Fielo requer que os destinatários deste código:

- a. Manter normas e procedimentos que garantam processos livres de práticas antiéticas e ilegais, principalmente, realizar pagamentos para fins comerciais legítimos e autorizados por lei decorrentes de motivos comerciais genuínos;
- b. Garantir que o objeto da contratação não tenha chances de ser utilizado para práticas ilícitas;
- c. Rejeitar e não oferecer qualquer pagamento ou vantagem indevida (propina ou suborno), por qualquer motivo, que visem à celebração, manutenção ou garantia de um relacionamento comercial com ou para a Fielo;
- d. Atuar com as mesmas condutas éticas da Fielo e a gestão orientada por atitudes dignas e íntegras representadas pelo cumprimento de exigências legais, trabalhistas, ambientais, sanitárias e de segurança do trabalho;
- e. Abominar práticas comerciais enganosas, desleais e fraudulentas;
- f. Atuar em total conformidade com as leis, normas e regulamentos aplicáveis à condução das atividades com a Fielo;
- g. Cumprir as regras contábeis e fiscais estabelecidas nas leis e regulamentos aplicáveis;
- h. Cumprir as normas internas da Fielo;

- i. Conhecer e aplicar os princípios, valores e regras de conduta estabelecidas neste código;
- j. Evitar qualquer interação com a Fielo, ou em seu nome, que se caracterize por conflito de interesses;
- k. Cumprir as cláusulas dos contratos firmados entre as partes;
- l. Apresentar com prontidão prestação de contas quando solicitado pela Fielo;
- m. Rejeitar a utilização de mão de obra infantil, trabalho escravo e assemelhados que possam ser consideradas violação aos direitos humanos;
- n. Respeitar a confidencialidade e o sigilo das informações compartilhadas decorrentes das atividades que desenvolvem com a Fielo;
- o. Celebrar, se solicitado pela Fielo, acordo de confidencialidade no caso de troca de informações confidenciais;
- p. Nunca disponibilizar informações confidenciais da Fielo para qualquer fim;
- q. Zelar pela segurança dos dados e informações confidenciais sobre a Fielo, na forma física ou digital, adotando as devidas precauções para mantê-las em sigilo;
- r. Assegurar condições de trabalho condizentes com a legislação, livre de assédio e discriminação;
- s. Facilitar as atividades de fiscalização e investigação de órgãos, entidades ou agentes públicos e avisar a Fielo imediatamente se sofrerem qualquer tipo de investigação.

## **2.10. RELACIONAMENTO COM AGENTES PÚBLICOS**

A Fielo requer que os destinatários deste código:

- a. Respeitar rigorosamente as leis anticorrupção e antissuborno que regem as relações com agentes públicos nacionais e internacionais de todas as esferas de poder, incluindo funcionários e permissionários de serviços públicos, assim como membros de partidos políticos e candidatos a cargos políticos;
- b. Pautar qualquer relacionamento na total transparência e legalidade, detalhando, a qualquer tempo, o objeto e objetivo das relações e os recursos envolvidos, de modo a não se questionar a finalidade e o destino desses recursos;
- c. Evitar qualquer situação em que possam existir dúvidas quanto à integridade das relações e nas quais pare a possibilidade de existência de algum tipo de vantagem indevida;
- d. Condenar a oferta de qualquer recurso, monetário ou não, com vistas ao cumprimento das obrigações legais dos agentes públicos ou apressamento de rotinas, pois qualquer ato poderá vir a caracterizar facilitação ou suborno e, portanto, propina e corrupção.

## **3. GESTÃO DA ÉTICA**

A gestão da ética se reveste do espírito de responsabilidade, ou seja, as violações aos princípios éticos sumarizados neste código devem ser analisadas com vistas a evitar a reincidência, antecipar repercussões e administrar as consequências. Para a operacionalização e efetividade deste código são definidas as seguintes estruturas e procedimentos.

### **3.1. COMITÊ DE ÉTICA**

O Comitê de Ética tem caráter permanente e seus membros são indicados pelo C-level da Fielo. Sua composição deve respeitar:

- a. Mandato por tempo determinado;
- b. Rodízio entre os membros;
- c. Natureza interdisciplinar.

### **3.2. RESPONSABILIDADE DO COMITÊ DE ÉTICA**

- a. Esclarecer dúvidas em relação aos princípios contidos no código;
- b. Apoiar os gestores na interpretação e encaminhamento de soluções para situações que se configuram violações ao código;
- c. Assegurar a avaliação das situações de descumprimento do código recebidas através dos canais de denúncia e encaminhar as diligências cabíveis;
- d. Garantir o anonimato das denúncias que chegarem sob essas condições;
- e. Analisar qualquer situação fora dos padrões morais e éticos e eventualmente não previstas no código;
- f. Revisar o Código de Ética anualmente e atualizá-lo, sempre que necessário.

## **4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DENÚNCIAS**

Todo destinatário do código que tiver dúvidas ou considerar necessário comunicar uma preocupação ou violação dos princípios e critérios de conduta nele estabelecidos deve fazê-lo utilizando-se do canal de denúncia: [code.ethics@fielo.com](mailto:code.ethics@fielo.com)

- a. Qualquer denúncia será apurada e aquelas que tiverem uma base fundamentada serão conduzidas e serão aplicadas as diligências cabíveis no âmbito do Comitê de Ética;
- b. Independentemente do resultado da apuração, a Fielo empreenderá todos os esforços para que não aconteça qualquer forma de retaliação contra o denunciante;
- c. Caso a apuração resulte na necessidade de aplicação de uma medida punitiva, o Comitê de Ética cuidará para que essas medidas sejam aplicadas de forma adequada e razoável;
- d. O tratamento de toda denúncia será realizado sob a estrita confidencialidade exigida;
- e. Quando a violação a este Código de Ética e Conduta transgredir, concomitantemente, matérias de outra natureza, nos campos penal, civil, trabalhista ou disciplinar, o canal receptor da denúncia conduzirá a situação às autoridades competentes no âmbito da Fielo.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **5.1. VIGÊNCIA E APLICAÇÃO**

O presente código é válido por tempo indeterminado, a partir de sua divulgação e aplicável a Fielo em todas as localidades onde ela atua.

### **5.2. DEVER DE DIFUNDIR**



Todos os destinatários têm o dever de difundir este código, denunciando adequadamente eventuais violações do mesmo.

### **5.3. COMPROMISSO COM O CÓDIGO**

A partir da implantação deste código, e em todas as suas revisões, todos os seus destinatários têm a obrigação de assinar uma declaração atestando que leram cada versão do Código de Ética e Conduta:

- a. Para aqueles que mantenham vínculos de trabalho, independentemente do nível hierárquico, espécie de vínculo e atribuições, sempre que houver uma revisão ou no ato da contratação;
- b. Para os demais destinatários que mantenham vínculos contratuais (pessoa física ou jurídica), no ato da contratação.
- c. Todos os destinatários devem participar dos treinamentos realizados pela Fielo.
- d. A não assinatura da declaração ou a ausência nos treinamentos não representam liberação da obediência dos destinatários deste código;
- e. Todos os destinatários têm o dever de seguir e denunciar eventuais infrações às disposições do código;
- f. Todos os contratos celebrados pela Fielo com terceiros, devem conter cláusula referente à ciência e compromisso de aderência aos princípios e critérios de conduta contidos neste código.

### **5.4. DÚVIDAS E OMISSÕES**

- 5.4.1.** Os princípios e critérios de conduta considerados no código preveem todas as situações que podem surgir no cotidiano de cada relação. Omissões serão tratadas pelo Comitê de Ética e Conduta.
- 5.4.2.** Qualquer um que tenha dúvidas e incertezas sobre as disposições deste código deve procurar o seu gestor imediato ou, na impossibilidade, quando necessário recorrer ao canal de denúncia disponibilizado.

**CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA  
DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO**

Você está recebendo o Código de Ética e Conduta da Fielo Technologies e sua leitura é muito importante, pois ele contém regras de conduta ética a serem cumpridas por você e valores que devem ser considerados em todas as suas relações com a Fielo Technologies.

Ao assinar essa declaração você manifesta seu compromisso em cumpri-lo integralmente e a disseminar o seu conteúdo.

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta e estou ciente de seu conteúdo e da sua importância.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023

Nome:

RG:

CPF: