



Corretora de Valores

CÓDIGO INTERNO DE ÉTICA CONDUTA

“Lembre-se: a base de nosso sucesso está nos valores corporativos que praticamos no dia – a – dia, e a reputação da SLW, que depende de nossa conduta adequada”.



CÓDIGO INTERNO DE ÉTICA CONDUTA

Seu desempenho, assim como suas **atitudes**, contribuem para manter e aprimorar nossa reputação e sucesso.

Assim, como sabemos, o fortalecimento dessa imagem depende de uma soma de fatores, a começar por nossa **integridade**, passando pela **qualidade**, e se estendendo até nossa **relação com clientes**.

Os Padrões de Conduta Profissional foram desenvolvidos para orientá-los, tanto nas atividades de rotina, quanto às situações inesperadas que possam surgir no dia-a-dia. Nele, descrevemos nossos **Padrões de Conduta Profissional**, além de apresentarmos um conjunto de normas e procedimentos adequados, que evitam expor a organização, colaboradores e clientes.

Leia este Código de Conduta com atenção e, sempre que necessário, esclareça suas dúvidas com seu superior ou com a Área de Recursos Humanos.

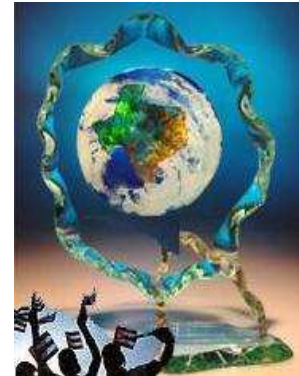
Essa Conduta e Normas entram em vigor a partir desta data e revoga qualquer informação anterior, podendo ser alterado a qualquer tempo e critério.

São Paulo, 2007.

1. Objetivo

Ao publicar este Código de Conduta Interna, a **SLW** espera auxiliar seus empregados regidos pela CLT, estagiários e temporários adotar uma abordagem uniforme em relação a questões éticas na condução dos negócios da empresa e os demais contratos conhecer o funcionamento.

Nosso Código de Conduta é um conjunto de valores que norteiam o comportamento dos colaboradores da **SLW** na condição de seus atos quando a serviço da empresa.



2. Abrangência e Definições

O **Empregado** é toda a pessoa física contratada pela **SLW**, nos termos do artigo 3º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

O **Estagiário (a)** é todo estudante que mantém contrato com a **SLW** nos termos da Lei nº 6.494/77.

O **Temporário** é toda a pessoa contratada por empresa especializada em recrutar e locar mão-de-obra. Essa modalidade existe para suprir necessidades transitórias de pessoal, conforme ao contrato de trabalho nos termos da lei nº 6019/74.

Os **Consultores (a)** é a pessoa física ou jurídica que possui conhecimento específico necessário para assessorar a empresa na criação e / ou desenvolvimento de determinados projetos, análises de assuntos estratégicos.

Os **Agentes Autônomos de Investimento** é a pessoa natural e jurídica que obtém registro na Comissão de Valores Mobiliários – **CVM**, para exercer, a atividade de distribuição e mediação de valores mobiliários.

O **Terceirizado** é a pessoa vinculada a empresa que presta serviço denominada (prestadora), e a mesma consiste em administrar as atividades dos empregados que são vinculados à prestadora de serviço, e a **SLW** é a outra que utiliza o serviço desta empresa denominada (tomadora).

3. Responsabilidades

3.1. Comitê de Conduta: deve resolver os conflitos que não são solucionados pela cadeia de comando ou que não estão previstos neste Código e suas diretrizes.

O comitê de conduta tem a responsabilidade de zelar e atualizar quando necessário, adaptar ou incluir novos itens ou conceitos previstos, promover sua divulgação e disseminar padrões adequados.

Também é de sua responsabilidade fornecer orientação aos interessados no caso de dúvidas quanto à aplicação do Código. Assim como a apuração e tomada de decisões quando verificados casos de violação dos princípios estabelecidos.

O caso deve ser submetido à seguinte composição:

- Titular do Departamento (Gestor);
- Titular do Recursos Humanos;
- Diretoria;

3.2. Gestores: devem ser um exemplo de conduta ética para seus subordinados, assegurando o cumprimento deste código, encorajando seus subordinados.

Os Gerentes e Supervisores da **SLW** devem ser responsáveis por promover elevados padrões éticos, além de estimular uma cultura organizacional que demonstre e enfatize, a todos os colaboradores, a importância dos controles internos e o papel de cada um no processo.

Devem prevenir problemas identificando, comunicando e monitorando suas áreas.

3.3. Empregados, Estagiários e Temporários: devem conhecer e aplicar o código de conduta da **SLW**, bem como entender sua essência, formalizando o ato através de assinatura de um Termo de Compromisso Pessoal.

3.4. Demais Contratados (Colaboradores): Consultores, Agente Autônomo de Investimentos e Terceirizados, devem apenas conhecer o Código de Conduta da **SLW**.

4. Imparcialidade nos negócios

A **SLW** tem por princípio tratar todos os seus colaboradores e clientes de maneira imparcial e justa, sem levar em consideração raça, cor, religião, nacionalidade, sexo, orientação sexual, idade, situação de incapacidade ou qualquer outro aspecto que possa representar discriminação.



Em todas as relações, as decisões devem ser baseadas em fatos, evitando-se assim, a influência de opiniões pessoais, interesses ou sentimentos, além de eliminar qualquer possibilidade de favorecimento.

5. Informações de Clientes

Devemos proteger as informações privilegiadas ou confidenciais dos nossos clientes cuidadosamente.

Importante: A ética diz que o colaborador deve se responsabilizar pela guarda e sigilo das informações, mesmo após ter se desligado totalmente da empresa.

6. Informações Confidenciais

Todas as informações da **SLW** são de propriedades da organização, não importando se foram adquiridas no exercício da atividade, ou de forma acidental.

As Informações confidenciais são de uso corporativo, não podem ser divulgados aos colaboradores de outras áreas, serviços, amigos, parentes e clientes. Só podem ser compartilhadas com aqueles que têm o direito claro e legítimo sobre as mesmas. Cada colaborador deve cuidar para proteger as informações da empresa e dos clientes.



Assuntos confidenciais devem ser tratados em lugares restritos ou em sala de reuniões e os documentos gerados ou utilizados devem ser devidamente guardados, de forma que se garanta a não propagação da informação.



Todos deverão assinar o “Termo de Responsabilidade e Confidencialidade” em relação a toda documentação e toda a informação técnica obtida nas atividades da **SLW**.

O presente Termo da **SLW** é um documento integrante da Política de Segurança da Informação que visa estabelecer de forma clara e precisa as responsabilidades de todos Empregados, Estagiários e Demais Contratados (colaboradores) da **SLW** Corretora de Valores e Câmbio Ltda, doravante simplesmente **SLW**, a respeito do uso de recursos e informações disponibilizados pela **SLW**, para execução de suas funções.

Todos os empregados, estagiários e Demais Contratados (Colaboradores) da **SLW** devem conhecer a política de Segurança da Informação, comprometendo-se a zelar e cumprir as Diretrizes da Política no exercício de suas funções e em suas ações seja em níveis operacionais ou gerenciais.

7. Conflito de Interesses

Os colaboradores da **SLW** não devem oferecer ou aceitar presentes ou vantagens econômicas de qualquer natureza, que possam ser correlacionadas com qualquer tipo de negociação no contexto da empresa, exceto objetos de pequeno valor classificados como brindes de marketing, nos termos do art. 3º, VII, da CVM nº 387.

Art. 3º - As bolsas devem estabelecer regras de conduta a serem observadas pelas corretoras no relacionamento com seus clientes e com os demais participantes do mercado, atendendo aos seguintes princípios.

VII – Adoção de providências no sentido de evitar a realização de operações em situação de conflito de interesses e assegurar eqüitativo a seus clientes.

8. Manipulação de Reembolsos

O empregado regido pela CLT não deverá manipular reembolsos de despesas como almoços, táxis, estacionamento, etc., é considerada falta grave e se comprovada, resultará em penalidade.

9. Atividades Extras SLW

A **SLW** respeita o direito à privacidade de seus colaboradores e os incentiva a participar de atividades comunitárias ou políticas. A única orientação é evitar que quaisquer atividades exponham a organização a riscos de imagem.

10. Bebidas Alcoólicas, Tabagismo e Substâncias Tóxicas

É proibido o consumo de bebidas alcoólicas e substâncias tóxicas antes ou durante a jornada de trabalho e especialmente durante o **intervalo do almoço**.



A prática do Tabagismo: é terminantemente proibido o uso nas dependências da **SLW**, como por exemplos: escadarias e banheiros, conforme nos termos da Lei nº9.294, de Julho de 1996.

Sendo assim, o Condomínio disponibiliza locais especiais reservados para os fumantes nas áreas externas do condomínio, no térreo e terraço localizado no topo do edifício.

11. Uso de Celular

Conforme instrução 387 CVM é proibido o uso de Aparelhos celulares nas salas de operações.

E quanto ao outros departamentos, devem evitar situações desagradáveis como: tempo prolongado de uso, toque no volume alto, brigas em alto tom, ou seja, comportamentos que tire a atenção do serviço realizado e causa constrangimentos aos colegas.



12. Visitantes

É proibido a permanência de clientes, amigos e visitantes por muito tempo na mesa de operações, é autorizado somente em casos de apresentação da empresa ou com autorização da Diretoria, conforme exigência P.Q.O no roteiro básico que diz "A Corretora deve tomar as providências necessárias para que seja observada a vedação quanto à presença de pessoas não autorizadas em seu ambiente de operações".

13. Atendimento

Em acordo com o Programa de Qualificação Operacional, como Roteiro Básico (Melhores Práticas) onde diz que "A Corretora define padrão de comunicação para com seus Operadores e Mesa nos contatos com clientes via Telefone".

Visando aprimorar a qualidade da comunicação e atendimento da **SLW** para com seus clientes, deverão todos seguir o **Script** quando atender uma ligação telefônica.

De forma legível e audível o nome da empresa “**SLW**” seguindo do seu “**NOME**” e “**SAUDAÇÃO**” (Bom Dia, Boa Tarde ou Boa Noite) .

14. Horário de Trabalho (Exclusivo para Empregados regidos pela CLT)

O horário de trabalho estabelecido deve ser cumprido rigorosamente por todos os empregados, conforme contrato podendo, entretanto ser alterado conforme a necessidade de serviço.



Os empregados deverão estar nos respectivos lugares à hora inicial do trabalho.

O empregado que se atrasar ao serviço, sair antes do término da jornada ou faltar por qualquer motivo, justificará o fato ao superior imediato, verbalmente ou por escrito, quando solicitado.

15. Rodízio no Horário de Almoço (Exclusivo para Empregados regidos pela CLT)

É obrigatória a permanência de, ao menos 1 profissional; em cada departamento da **SLW** em todo o tempo regular na carga horária das 8 horas, inclusive nos horários de almoço. Exceto o departamento com apenas 1 profissional.

16. Discriminação, Assédio Moral e Assédio Sexual.

A **SLW** não admite qualquer forma de discriminação, assédio moral ou sexual contra nenhum colaborador.

No ambiente de trabalho favorece a diversidade onde as diferenças entre os colaboradores devem ser valorizadas e respeitadas, seja com base em raça, cor, religião, idade, estado civil, deficiência e orientação sexual.

A Discriminação (de qualquer ordem se consubstancia em crime punido pela
Legislação Penal)

LEI Nº 7.716, DE 5 DE JANEIRO DE 1989.:

[http:// www.planalto.gov.br/ccivil/leis/!](http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/)...

Art. 20. Praticar, induzir ou incitar a discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.
Pena: reclusão de um a três anos e multa.

O **Assédio moral** é caracterizado por abuso de poder, desqualificando, menosprezando ou humilhando o outro, exigindo serviços acima da capacidade do empregado, dentre outras situações.

O **Assédio sexual** é caracterizado por alguém que faz proposta de caráter sexual a outra pessoa, negando-lhe a possibilidade de recusar pelo uso da intimidação, chantagem ou outros meios de coação.



17. Apresentação Pessoal

O profissional, no exercício de sua função, é um representante da empresa, traje utilizado é importante ferramenta de comunicação.

Recomendamos trajes condizentes com a nossa imagem de seriedade e compromisso com o cliente.

Dica: As roupas transmitem mensagens. É bom lembrar que o ambiente de trabalho exige algumas regras básicas na escolha da roupa. Muitas vezes, errar na maneira de se vestir pode causar uma impressão errada e arruinar a sua imagem profissional. Por isso, bom senso é fundamental.

➡ **Para as mulheres**, por exemplo, a palavra-chave é discrição. Evite decotes, transparências, roupas justas, excesso de maquiagem e de perfume. Aposte em um visual discreto, mas com estilo.

➡ **Para os homens**, por exemplo, devem estar bem alinhados e não significa ser chique, camisa social, camisa pólo barbas feitas, e etc... Sendo estritamente proibido camisas de times, e bonés.

18. Relações com Clientes

A satisfação do cliente é a razão do sucesso da **SLW**.

A presteza e a agilidade de resposta ao Cliente são fundamentais para a imagem da **SLW**, sendo obrigação dos colaboradores responder a todas as dúvidas do cliente e esclarecendo-as, com transparência e respeito, e assim encaminhá-los à área responsável para atendimento.



Respeitar a privacidade das comunicações e proteger os dados de nossos clientes.

19. Relações com Concorrentes

O relacionamento da **SLW** com os concorrentes deve ser de respeito. A concorrência deve ser encarada como saudável e fonte de referência para novos desafios, promovendo o aperfeiçoamento e a inovação contínua.

20. Relações com Fornecedores



O relacionamento da **SLW** com seus fornecedores baseia-se em práticas legais e justas. Esperamos que nossos fornecedores atendam às exigências legais aplicáveis a seus negócios. A qualidade dos produtos e serviços de nossos fornecedores afeta a qualidade de nossos serviços

21. Uso de Recursos da Organização

Durante o expediente não será permitida navegação em sites diversos (**aos necessários para execução do trabalho**), uso de chats, canais de bate-papo, MSM, ICQ (e semelhantes), por tanto fique atento as seguintes instruções:



➔ **Correios eletrônicos:** Evite enviar mensagens ou arquivos pesados (acima de 1mb) que possam sobrecarregar os nossos servidores.

➔ **Arquivos eletrônicos:** **É PROIBIDO, recepção ou envio de: imagens de conteúdo pornográfico, vides e musicas.** Lembramos que estes arquivos podem conter códigos que capturam as suas senhas particulares como de acesso ao seu banco ou de outros acessos. São os famosos “cavalo de tróia” (horse-trojan).

➔ **Internet:** É autorizado somente com finalidades relacionadas a interesses e assuntos profissionais da **SLW**.

➔ **MSN e Telefone:** É fato comprovado que o uso Telefone e MSN causa queda imensa de produtividade, e deixar de cumprir as tarefas por distração é irresponsabilidade.

➔ **Senhas de Rede AD:** As senhas não deve ser jamais passada a ninguém, nem mesmo a equipe de segurança, pois tudo que for executada com a sua senha será de sua inteira responsabilidade, por isso tome todas as precauções possíveis para mante-la secreta.

A senhas deverão conter no mínimo 8 dígitos, possuir ao menos 1 letra MAIÚSCULA, 1 minúscula, 1 número e um caractere especial. Exemplo: T i 9 \$ A b % 4

As senhas não poderão ser alteradas antes de 30 dias e expirarão a cada 45 dias. Não poderão ser repetidas as ultimas 6 senhas.

O reset das senhas não poderá ser solicitado via telefone/email. O funcionário deverá preencher uma ficha solicitando o desbloqueio e a mesma deverá ser assinada pelo gestor responsável.

Obs: Lembrando que a penalidade é para quem fornece a senha e para quem utiliza a senha de terceiros.

➡ **Pendrive, Notebooks, Laptops, telefones celulares e outros:** É terminantemente proibido o uso desses equipamentos conectados aos computadores ou rede local da SLW, sem autorização do Gerente da área e do TI, evitando assim a propagação de vírus.

➡ **Materiais de escritórios:** Evitar o desperdício é um ato de qualidade. Um simples esforço de atenção e mudança de hábitos no dia-a-dia pode propiciar uma economia significativa.

Todos esses itens mencionados deverão ser muito bem supervisionado pelo Gerente.

O departamento de TI – “Tecnologia da Informação” estará permanentemente, monitorando todos os usuários da rede.

As utilizações irregulares dos recursos de internet acima apontados serão passíveis de penalização e perda permanente da utilização dos recursos de internet, conforme consta na Política de Segurança da Informação.

22. Penalidades (Empregados Regidos pela CLT)

Lembre-se de que a violação do Código de Ética e os Procedimentos Internos de segurança por teimosia, indiferença, preguiça, etc., constitui ato de indisciplina, sendo seu infrator(a) passível de punição.

O RH tem autoridade para definir a aplicação de ações disciplinares para os casos em conflito com este Código de Conduta e Normas, de acordo com sua gravidade, utilizando como referência:

- **Advertência verbal**
- **Advertência escrita**
- **Suspensão**
- **Dispensa**

23. Como protocolar uma violação

O empregado que tiver dúvidas, precisar de aconselhamento ou suspeitar de violação do Código da **SLW** deverá dirigir-se ao seu gestor imediato. Mas se suspeitar do envolvimento do gestor, ele deverá levar a questão ao Recursos Humanos ou pode ser feita por meio da comunicação Intranet personalizada ou anônima.



A SLW entende por violação:

- Agir em desacordo com o código;
- Solicitar a outras pessoas que o violem;
- Retaliar contra outro empregado que, em boa fé levantar questões ou preocupações com a conformidade conduta.

24. Considerações Finais

É importante que cada empregado, estagiário e Temporários se conscientize da importância em comunicar uma dúvida sobre uma conduta.



Isto não pode ser uma decisão fácil, pois pode envolver colegas de trabalho, e quem comunica qualquer falha de conduta pode ser visto como delator. Porém é importante lembrar que uma falta de comunicação imediata de uma possível falha na conduta ética pode resultar em:

- Danos graves a segurança e bem-estar do indivíduo, de colegas de trabalho e de clientes.
- Perda de confiança na **SLW** pelos clientes.

É sempre bom lembrar que o motivo principal de comunicar uma preocupação não é prejudicar um colega, mas sim resguardar a idoneidade da empresa.

