

Guia de Conduta Ética



Sempre perto de você

**"Vigie seus pensamentos, porque eles se tornarão palavras.
Vigie suas palavras, pois elas se tornarão atos.
Vigie seus atos, pois eles se tornarão seus hábitos.
Vigie seus hábitos, pois eles se tornarão seu caráter.
Vigie seu caráter – porque ele será o seu destino."**

(Autor desconhecido)

Guia de Conduta Ética

Índice

1. Apresentação

2. Objetivo

3. Abrangência

4. Princípios Éticos Gerais

- Probidade
- Prudência
- Idoneidade
- Temperança
- Respeito
- Responsabilidade

5. Princípios de Condutas ao Relacionar-se com os Diversos Setores da Sociedade

- Relacionamento com os Clientes
- Relacionamento com a Comunidade
- Relacionamento com os Acionistas
- Relacionamento com os Prestadores de Serviços
- Relacionamento com os Concorrentes
- Relacionamento com o Setor Público
- Relacionamento com Associações, Entidades de Classe e Institutos de Defesa do Consumidor
- Relacionamento com a Mídia
- Relacionamento via Internet, Intranet e Correio Eletrônico

6. Regime de Presentes e Outros Benefícios

7 .Conselho de Conduta Ética

1. Apresentação

Apresentamos o Guia de Conduta Ética do Sistema Financeiro BANESTES, elaborado com a participação de todos os empregados.

Um Guia de Conduta Ética deve visar ao bem comum e reunir os princípios que deverão orientar a conduta humana dentro das Organizações, a tomada de decisão, a forma de ser e de agir, respeitando as diferenças individuais e as diversidades culturais.

Uma Organização forte, saudável e duradoura é construída pelas pessoas que nela trabalha e em todos os âmbitos de atuação.

Este Guia de Conduta Ética, além de uma exigência da Resolução 2554/98, do Banco Central do Brasil, deve ser um compromisso individual de cada profissional em construir diariamente a Instituição.

A Diretoria.

2. Objetivo

2.1. Reunir os princípios éticos que norteiam as atividades e que devem, continuamente, ser observados em todos os níveis funcionais do Sistema Financeiro Banestes, bem como em cada ação profissional, visando ao aprimoramento da conduta humana.

2.2. Promover a educação ética e prevenir condutas disfuncionais.

2.3. Fortalecer a imagem da Instituição e dos seus profissionais junto à sociedade.

3. Abrangência

3.1. Este Guia de Conduta Ética aplica-se a todos os dirigentes, empregados, estagiários e prestadores de serviço do Sistema Financeiro Banestes, os quais, doravante, serão denominados de profissionais.

3.2. Para efeito deste Guia de Conduta Ética, considera-se que o Sistema Financeiro Banestes é composto pelas empresas:

- 3.2.1. Banestes S.A – Banco do Estado do Espírito Santo S.A.
- 3.2.2. Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A
- 3.2.3. Banestes Seguros S.A
- 3.2.4. Banestes Leasing S.A. Arrendamento Mercantil
- 3.2.5. Banescard - Administração de Cartões de Crédito e Serviços Ltda.
- 3.2.6. Banestes Corretora, Administração e Corretagem de Seguros, Previdência e Capitalização Ltda.
- 3.2.7. Banestes Clube de Seguros
- 3.2.8. Banescaixa – Caixa de Assistência dos Empregados do Sistema Financeiro Banestes

4. Princípios Éticos Gerais

Dentre os princípios éticos que fundamentam a conduta humana, o Sistema Financeiro Banestes adota os seguintes como prioritários e comum a todos os relacionamentos:

4.1. Probidade

O profissional deve exteriorizar uma conduta honesta e justa. Deve agir com integridade de caráter, retidão e honradez, procurando satisfazer o interesse geral e descartando toda a vantagem pessoal, quer para si, quer para terceiros.

4.2. Prudência

4.2.1. O profissional deve agir com capacidade sobre assuntos submetidos à sua consideração.

4.2.2. O profissional, no exercício das atribuições, deve inspirar confiança nos superiores hierárquicos e na comunidade.

4.2.3 Evitar ações que possam pôr em risco a finalidade de suas atribuições, o patrimônio das empresas que compõem o Sistema Financeiro Banestes e a boa imagem que deve ter a sociedade sobre os profissionais desta Instituição.

4.2. Idoneidade

Ser idôneo é ter competência técnica, legal e moral e é condição essencial para o acesso e exercício das atribuições exigidas pelo cargo/função no Sistema Financeiro Banestes.

4.3. Temperança

- 4.3.1. O profissional deve desempenhar suas atribuições com moderação e sobriedade, utilizando-se das prerrogativas inerentes ao cargo/função e os meios de que dispõe unicamente para a execução ou cumprimento de seus deveres.
- 4.3.2. Evitar qualquer ostentação que possa pôr em dúvida sua honestidade ou sua disposição para o cumprimento dos deveres próprios do cargo/função.

4.5. Respeito

- 4.5.1. O profissional deve tratar as pessoas com respeito. Tratar as pessoas com respeito significa não discriminar ou permitir a discriminação; não destratar, ameaçar, oprimir, constranger, caluniar ou desqualificar quem quer que seja.
- 4.5.2. Respeitar o outro é também proporcionar autonomia e dar as informações de que os outros precisam para tomar decisões.

4.6. Responsabilidade

- 4.6.1. O profissional deve cumprir seus deveres e atribuições com responsabilidade.
- 4.6.2. Quanto mais elevado for o cargo ou função que o profissional ocupa, maior é a sua responsabilidade para divulgar e propagar as diretrizes deste Guia, a fim de que ele seja cumprido.

5. Princípios de Condutas ao Relacionar-se com os Diversos Setores da Sociedade

O Sistema Financeiro Banestes, por meio dos seus profissionais, ao relacionar-se com os diversos setores da sociedade, deverá espelhar suas ações nos seguintes padrões de conduta:

5.1. Relacionamento com os Clientes

- 5.1.1. Satisfação dos clientes e respeito aos seus direitos, buscando soluções que atendam aos interesses e necessidades sempre em conformidade com os objetivos de desenvolvimento, segurança e rentabilidade da Instituição.
- 5.1.2. Atendimento digno, com cortesia, eficiência e respeito, oferecendo informações claras, precisas e transparentes. O cliente deve obter respostas, mesmo que negativas, às suas solicitações, de maneira adequada e tempestiva.
- 5.1.3. Receptividade às opiniões dos clientes para a melhoria do atendimento, dos produtos e dos serviços.
- 5.1.4. Ausência de tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal.
- 5.1.5. Ausência de vínculos de qualquer natureza com organizações ou clientes cujas condutas não sejam compatíveis com padrões éticos e de responsabilidade, bem como contribuir para prevenção de crimes de lavagem de dinheiro.

5.1.6. Ausência de atitudes que estimulam a transferência de contas de clientes por motivo do relacionamento Gerente x Cliente sobrepor ao relacionamento Banestes x Cliente.

5.2. Relacionamento com a Comunidade

5.2.1. Respeito aos valores culturais, esportivos, religiosos, políticos ou quaisquer outros reconhecidos pela comunidade.

5.2.2. Reconhecimento da importância das comunidades para o sucesso da empresa e apoio às ações desenvolvimentistas que promovam a melhoria das condições sociais da comunidade, bem como do meio ambiente.

5.3. Relacionamento com os Acionistas

5.3.1. Pro-atividade, agilidade e fidedignidade no fornecimento de informações aos acionistas.

5.3.2. Administração dos negócios com eficácia, visando ao fortalecimento de sua situação financeira e zelo pela imagem e patrimônio.

5.4. Relacionamento com os Prestadores de Serviços

5.4.1. A idoneidade é um critério primordial no relacionamento com prestadores de serviços e fornecedores.

5.4.2. Contratação de prestadores de serviços baseada em critérios técnicos, conduzindo os processos dentro dos princípios da legalidade, imparcialidade e transparência, bem como zelando pela qualidade e viabilidade econômica dos serviços contratados e dos produtos adquiridos.

5.5. Relacionamento com os Concorrentes

- 5.5.1. Competitividade exercida com base no princípio da lealdade e manutenção de um relacionamento pautado na civilidade.
- 5.5.2. Obtenção de informações de maneira lícita e transparente, preservando o sigilo dessas informações.
- 5.5.3. Disponibilização de informações fidedignas por meio de fontes autorizadas.

5.6. Relacionamento com o Setor Público

- 5.6.1. Orientado nos princípios de legalidade, impessoalidade, honestidade e integridade em todos os contatos com o setor público, atendendo às solicitações com informações fidedignas e tempestivas.
- 5.6.2. Abstenção de comentários sobre atos ou atitudes de servidores públicos ou comentário de natureza político-partidária.

5.7. Relacionamento com Associações, Entidades de Classe e Institutos de Defesa do Consumidor

- 5.7.1. Reconhecimento das associações e entidades de classe legalmente constituídas e institutos de defesa do consumidor, com prioridade para negociar a resolução de conflitos e interesses.
- 5.7.2. Apoio às iniciativas que resultem em benefícios e melhoria da qualidade de vida dos profissionais e de seus familiares.

5.8. Relacionamento com a Mídia

- 5.8.1. O Sistema Financeiro Banestes relaciona-se com a Mídia somente por meio de profissionais autorizados formalmente.
- 5.8.2. O Sistema Financeiro Banestes fornece informações claras e tempestivas de caráter societário e de fatos relevantes aos seus clientes, aos investidores, à imprensa e ao público em geral por meio de fontes autorizadas.

5.9. Relacionamento via Internet, Intranet e Correio Eletrônico

- 5.9.1. Considerando o avanço tecnológico nos meios de comunicação que possibilita a busca ou a veiculação de informações através da rede internet, intranet e correio eletrônico, os profissionais do Sistema Financeiro Banestes deverão orientar-se pelos princípios éticos definidos neste Guia e respeitar as normas específicas.
- 5.9.2. É vedado o acesso, a busca, o repasse ou a inserção de informações nos meios de comunicação acima referidos, que possam prejudicar as empresas que compõem o sistema e seus profissionais, acionistas e clientes, do ponto de vista financeiro, social, de imagem e da concorrência.

6. Regime de Presentes e Outros Benefícios

6.1. O profissional não deve, direta ou indiretamente, nem para si nem para os outros, solicitar, aceitar ou admitir dinheiro, benefícios, presentes, favores, promessas ou outras vantagens, nas seguintes situações:

6.1.1. Para fazer, retardar ou deixar de fazer as atividades inerentes às suas funções.

6.1.2. Para fazer valer sua influência perante outro profissional, a fim de que este faça, retarde ou deixe de fazer tarefas inerentes a seu cargo/função.

6.2. Presume-se que o benefício está proibido, se proveniente de pessoa ou entidade que:

6.2.1. Desempenhe atividades reguladas ou fiscalizadas pela unidade ou entidade em que trabalha.

6.2.2. Presta serviços na unidade do Sistema Financeiro Banestes na qual o empregado desempenha suas atividades.

6.2.3. Seja ou pretenda ser contratante ou prestador de serviços no Sistema Financeiro Banestes.

6.2.4. Espere uma decisão ou ação da unidade ou entidade em que o empregado desempenha suas atividades.

6.2.5. Existam interesses que podem ser significativamente afetados pela decisão, ação, retardo ou omissão da unidade ou entidade na qual o empregado desempenha suas atividades.

6.3. Ficam excluídos da proibição, os presentes de valor abaixo de R\$100,00 (cem reais), dados por motivo de amizade ou relações pessoais, por ocasião de eventos ou do transcurso de eventos em que é usual oferecer presentes (natal, aniversários etc.).

6.4. Presentes que excedam o valor-limite de R\$100,00 (cem reais) devem ser informados, por escrito, ao Conselho de Conduta Ética.

7. Conselho de Conduta Ética

As inobservâncias a este Guia de Conduta Ética serão avaliadas por um Conselho de Conduta Ética, que se reportará à Diretoria de Administração e Tecnologia – DIRAD, e terá dimensionamento paritário. Será composto por membros indicados pela Diretoria e membros eleitos pelos empregados do Sistema Financeiro Banestes.