

## **CÓDIGO DE ÉTICA DA GOLD ASSESSORIA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO**

### **ÍNDICE**

- 1 - Introdução**
- 2 - Aplicação**
- 3 - Ambiente de Trabalho**
- 4 - Regras de Conduta da Empresa**
- 5 - Regras de Conduta dos Empregados**
- 6 - Relações com a Diretoria e Acionistas**
- 7 - Relações com Fornecedores e Prestadores de Serviço**
- 8 - Relações com os Clientes**
- 9 - Relações com a Concorrência**
- 10 - Relações com Sindicatos**
- 11 - Relações com a Imprensa**
- 12 - Relações com a Comunidade local**
- 13 - Segurança da Informação e Confidencialidade**
- 14 - Uso dos meios Eletrônicos de Comunicação**
- 15 - Conflitos de Interesses**
- 16 - Patrimônio da Empresa**
- 17 - Responsabilidade Ambiental**
- 18 - Segurança da Saúde no Trabalho**
- 19 - Responsabilidade Compartilhada**
- 20 - Comitê de Ética**
- 21 - Sanções e Penalidades**
- 22 - Revisão**
- 23 - Divulgação**

## CÓDIGO DE ÉTICA DA GOLD ASSESSORIA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

### 1- Introdução

A Gold Assessoria e Recuperação de Crédito é empresa formada por profissionais com vasta experiência no segmento bancário principalmente na área de recuperação de crédito. Da mesma forma que as demais empresas que atuam nesse segmento, tem por princípios a condução honesta dos negócios voltado á ética empresarial e legislação em vigor. Abaixo listamos os nossos princípios :

**Missão:** Proporcionar serviços de qualidade e com agilidade na área de cobrança e recuperação de crédito e também, na esfera jurídica objetivando a suprir as necessidades de nossos clientes em todo o nosso ramo de atuação.

**Visão:** Crescimento com responsabilidade, aperfeiçoamento técnico e profissional objetivando uma parceria de longo prazo com nossos clientes.

**Valores:** **Ética:** Agir com justiça integridade e transparência;  
**Profissionalismo:** Responsabilidade e comprometimento;  
**Qualidade:** Buscar sempre inovações e aperfeiçoamento técnico objetivando a melhora e adaptação de nossos serviços as necessidades dos clientes;  
**Participação e Cooperação:** Favorecer a criatividade e iniciativa através da valorização do trabalho em equipe.

### 2- Aplicação

- 2.1 Este Código de Ética se aplica a todos os empregados, estagiários, gerentes, sócios, da **GOLD**, bem como aos fornecedores e prestadores de serviço;
- 2.2 Juntamente com o Manual de Conduta tem como objetivo definir a conduta dos mesmos em diversas situações, pautando suas ações na integridade transparência e moral.

### 3 - Ambiente de Trabalho

- 3.1 O ambiente de trabalho deve ser de respeito e ordem, coibindo-se atos como o assédio sexual ou moral e discriminações quanto à raça, cor, religião, orientação sexual, status social, nacionalidade, idade, opção político-partidária ou qualquer tipo de incapacidade mental ou física;

- 3.2 É permitida a contratação de empregados com relação de parentesco, desde que não exerçam funções com subordinação hierárquica. Estes também devem ser submetidos a todas as etapas do processo de seleção, não se admitindo privilégios em relação a outros candidatos;
- 3.3 Todos os empregados devem contribuir para a criação e preservação de um ambiente saudável, evitando a propagação de informações sem comprovação (boatos).

#### **4 - Regras de Conduta da Empresa**

- 4.1 Apoiar e respeitar a legislação vigente e proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
- 4.2 Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável ;
- 4.3 Coibir atitudes de discriminação especialmente em caso de contratação e promoção baseado em critério de raça, religião, idade, sexo, classe social, preferência sexual, cor da pele, origem nacionalidade, estado civil, debilidades ou incapacidade física;
- 4.4 Estabelecer mecanismos de avaliação do grau de satisfação dos clientes.
- 4.5 Promover o aperfeiçoamento contínuo de seus empregados.

#### **5 - Regras de Conduta dos Empregados**

- 5.1 Preservar o nome, a imagem e o patrimônio da **GOLD**.
- 5.2 Manter confidencialidade , quanto às informações e atividades referentes ao trabalho realizado , sendo absolutamente vedada a utilização desses dados em benefício de seus interesses particulares ou de terceiros;
- 5.3 Ser estritamente profissional e imparcial no tratamento com os clientes internos , externos e prestadores de serviço;
- 5.4 Apresentar um comportamento exemplar devendo ser modelo para todos os seus imediatos e quaisquer pessoas que, direta ou indiretamente se relacionem com a empresa;
- 5.5 Zelar pela manutenção do clima organizacional objetivando uma comunicação clara e promovendo o respeito entre companheiros de trabalho;
- 5.6 Desempenhar suas atividades com impessoalidade e seguindo as diretrizes da empresa com iniciativa e autoconfiança devendo no processo de tomada de decisões, adotar uma posição transparente e objetiva;
- 5.7 Não se utilizar dos bens ou serviços da empresa em benefício próprio;
- 5.8 Zelar e conservar os materiais e equipamentos , evitar desperdícios, eliminar custos e gastos desnecessários, procurar identificar e corrigir tarefas inseguras.
- 5.9 Recusar, no exercício de suas atividades profissionais, qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, comissão, doação, ou quaisquer vantagens, para si ou para terceiros, que não estejam previstas em lei ou nas normas da empresa;
- 5.10 Notificar, imediatamente, à Comissão de Ética da Empresa sobre quaisquer situações contrárias à ética, ilegais, irregulares ou duvidosas de que tenha conhecimento, quando cometidas por empregados ou prestadores de serviço no exercício de suas funções.

## **6 - Relações com a Diretoria e Sócios**

- 6.1 O relacionamento com a Diretoria e sócios deve basear-se na comunicação precisa, transparente e oportuna de informações que lhes permitam acompanhar as atividades e a performance da empresa.

## **7 - Relações com os Fornecedores e Prestadores de Serviço**

- 7.1 A escolha e contratação de fornecedores e prestadores de serviço, devem ser sempre baseadas em critérios técnicos, profissionais e éticos, através de cotação de preços que garantam a melhor relação custo/benefício devendo ser precedida da solicitação e análise de documentação hábil a demonstrar a idoneidade da empresa a ser com tratada;
- 7.2 Não é permitido o recebimento de comissões, vantagens, e presente de fornecedores;
- 7.3 É vedado a todos obtenção de privilégios de preços ou outra natureza, para aquisição de bens para uso pessoal ou para se obter qualquer tipo de relação de emprego ou participação para si, parentes ou conhecidos, que possam causar conflito de interesse nas relações negociais.

## **8 - Relações com os Clientes**

- 8.1 As relações comerciais com os clientes internos visa uma parceria de longo prazo de forma que, devemos observar as regras e procedimentos de cada cliente conforme previsto no contrato celebrado objetivando o pronto atendimento de suas necessidades e expectativas, realizando nosso trabalho com o máximo de comprometimento ético e profissional;
- 8.2 Os clientes internos da empresa não devem ser tratados de forma desigual, devendo ser evitado o tratamento preferencial a qualquer cliente por critérios pessoais, ou interesse pessoal;
- 8.3 No desempenho de suas funções, é princípio da **GOLD** que o contato com os representantes dos clientes internos como os clientes externos devem pautados no respeito, cortesia e na forma prevista no Manual de Conduta da empresa.

## **9 - Relações com a Concorrência**

- 9.1 A **GOLD** tem por princípio que o relacionamento com a concorrência deve ser justo, com base na legislação vigente sendo a nossa competitividade exercida com base na excelência de nossos serviços;
- 9.2 Devem ser evitados comentários que possam afetar ou prejudicar a imagem dos concorrentes.

## **10 - Relações com Sindicatos**

- 10.1 Reconhecemos a legitimidade dos sindicatos e respeitamos suas iniciativas e práticas. Estamos sempre dispostos a dialogar em qualquer situação, buscando soluções que atendam todos os envolvidos;

- 10.2 Respeitamos o direito do empregado filiar-se ao sindicato de sua categoria profissional, ou ao qual esteja associado desde que não utilize para isso recursos, bens, e a marca da empresa;
- 10.3 Temos como norma mantermos contato direto com nossos empregados na condução de assuntos que envolvam relações trabalhistas;
- 10.4 Permitimos a permanência dos representantes dos sindicatos e associações em nossos estabelecimentos desde que solicitem prévia autorização na qual deve conter o objetivo da visita.

## **11 - Relação com a Imprensa**

- 11.1 É dever de todos, zelar pela imagem institucional e reputação empresarial, da **GOLD** e de seus clientes;
- 11.2 Todo e qualquer contato junto aos órgãos de imprensa deverá ser obrigatoriamente feito pela administração.

## **12 - Relações com a Comunidade local**

- 12.1 As relações com as comunidades nas quais atuamos devem ser pautadas pela cortesia, parceria, transparência, respeito mútuo e atitudes construtivas.
- 12.2 Apoiamos projetos e programas que estimulem o desenvolvimento econômico a melhoria e bem – estar social, de instituições consideradas de interesse público.
- 12.3 Estimulamos nossos empregados à realizarem trabalhos voluntários.

## **13 - Segurança da Informação e Confidencialidade**

- 13.1 As informações dos serviços e procedimentos internos da **GOLD** são ativos que exigem proteção especial. Todo usuário é responsável pela obediência às normas previstas;
- 13.2 Cabe aos usuários ao fazer uso de recursos de tecnologia da informação atender as regras da empresa abstendo-se de utilizar recursos de forma não autorizada;
- 13.3 Todo trabalho técnico ou projeto desenvolvido pelos empregados no decorrer de sua prestação de serviço para a empresa são propriedade única e exclusiva da **GOLD**;
- 13.4 São consideradas informações confidenciais: os cadastros, dados técnicos comerciais, resultados de pesquisas e estatísticas, bem como quaisquer informações relacionadas ao interesse da empresa ou seus clientes internos.;
- 13.5 A confidencialidade é princípio fundamental do nosso negócio, especialmente aplicável aos serviços prestados aos nossos clientes internos;
- 13.6 Todos com acesso a informações confidenciais e privilegiadas tem o dever de guardar sigilo e não expô-las a terceiros, seja verbalmente pelo acesso de papéis, documentos, arquivos eletrônicos, ou qualquer outro meio.

## **14 - Uso de meios Eletrônicos de Comunicação**

- 14.1 Os recursos de informática e equipamentos de comunicação eletrônica são bens da Empresa, e devem ser utilizados de forma a permitir o melhor desempenho de suas tarefas, e para uso exclusivo das atividades de seu interesse.

- 14.2 Todos os recursos devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais dentro dos parâmetros estabelecidos e de acordo com os princípios éticos;
- 14.3 A **GOLD** se reserva no direito de não permitir que sejam por qualquer modo transmitidos comentários difamatórios, o uso de linguagens, imagens ou arquivos que sejam ofensivos ou induzam qualquer forma de discriminação, bem como bloquear e monitorar o uso da Internet.

## **15 - Conflitos de Interesses**

- 15.1 Entende-se por conflito de interesse toda situação em que uma decisão da **GOLD** possa se refletir positiva ou negativamente nos interesses pessoais para si, membros da família, amigos ou pessoas de seu interesse. Objetivando a se evitar que os interesses pessoais conflitem com o interesse da empresa; de seus clientes ou fornecedores todos devem:
  - A- Abster-se de pedir a seus subordinados ou prestador de serviço a realização de serviço pessoal ou em benefício de seus negócios ou de terceiros;
  - B- Abster-se de utilizar bens, recursos ou serviços da empresa para fins particulares ou benefício de seus negócios ou de terceiros;
  - C- Houver uso de informações privilegiadas para benefício próprio, de familiares ou terceiros.

## **16 - Patrimônio da Empresa**

- 16.1 Compete a todos no exercício de suas funções, proteger e preservar o patrimônio da empresa ( bens físicos e intelectuais, a Marca, tecnologia, informações, pesquisas , dados );
- 16.2 O patrimônio da empresa não poderá ser utilizado para a obtenção de vantagens pessoais ou fornecido para terceiros.

## **17 - Responsabilidade Ambiental**

- 17.1 A **GOLD** está comprometida com a responsabilidade ambiental de forma a cumprir todas as leis, normas e diretrizes de meio ambiente , bem como a estimular, propagar e apoiar, no seu âmbito e na sociedade estudos e práticas relativas à proteção do meio ambiente e a conservação e economia de energia e dos recursos naturais.

## **18 - Segurança da Saúde no Trabalho**

- 18.1 Buscamos oferecer um ambiente de trabalho seguro e saudável, seguindo as Leis e Normas de Segurança vigentes;
- 18.2 Em contrapartida, contamos com a colaboração de todos de informar ao seu superior sobre qualquer perigo ou falta de segurança no trabalho que tenha conhecimento.

## **19 - Responsabilidade Compartilhada:**

- 19.1 Todos tem a responsabilidade em garantir que as regras de conduta aqui previstas sejam respeitadas .

- 19.2 A Violação de uma conduta, prática ou política da **GOLD** poderá sujeitar a parte infratora ao afastamento temporário até conclusão final de sindicância, inquérito Judicial ou policial; ação disciplinar incluindo a dispensa se necessário; punição Civil e Criminal previstas na legislação em vigor;
- 19.3 Todos devem evitar denúncias por ter animosidade ou falta de afinidade com os colegas de trabalho, de modo a se evitar atos levianos pelos quais poderá ser responsabilizado cível e criminalmente pela prática de crime contra a honra, tais como, calúnia, difamação e injúria;
- 19.4 O fato de o Comitê de Ética apurar a denúncia, não representará em hipótese alguma o reconhecimento pela **GOLD** de que houve a prática de conduta irregular por parte do empregado cujo ato tenha sido objeto de denúncia.

## **20 - Comitê de Ética:**

- 20.1 A **GOLD** formará um comitê de ética ao qual caberá julgar os casos de violação desse código e impor as sanções cabíveis, bem como deliberar sobre o esclarecimento de dúvidas com relação ao seu texto. O comitê será composto de 02 membros nomeados pela diretoria dentre os quais; será eleito um Coordenador. A convocação do Comitê de Ética será feita por solicitação do Coordenador. São atribuições do Comitê de Ética:
- A - Divulgar os valores e princípios da empresa e assegurar que eles sejam cumpridos;
- B - Avaliar os casos concretos ou potenciais de violação deste Código deliberar a respeito, bem como dirimir dúvidas quanto à sua interpretação;
- C - Reavaliar periodicamente os preceitos deste Código, bem como proceder às ações necessárias para a divulgação interna e externa de seu conteúdo e finalidade;
- D - Acompanhar o cumprimento e a implementação deste Código, bem como definir a aplicação de penalidades;
- E - Encaminhar à Diretoria a os casos mais graves de violações do Código de Ética;
- F - Divulgar as ações e medidas tomadas frente às violações do Código de Ética;
- G - Garantir o sigilo sobre as informações recebidas.

## **21 - Sanções e Penalidades:**

- 21.1 As infrações a este Código de Ética sujeitarão seus autores a medidas disciplinares e/ou penalidades, com base na legislação trabalhista, civil ou criminal, conforme o caso.

## **22 - Revisão**

- 22.1 Este documento poderá ser revisado e/ou consolidado ao longo do tempo.

## **23 - Divulgação**

- 23.1 Após a sua aprovação caberá à Diretoria de Recursos Humanos divulgar e disponibilizar o Código de Ética a todos os empregados, clientes e fornecedores e prestadores de serviço, de forma que não poderão alegar

desconhecimento das suas normas em qualquer hipótese ou sob qualquer argumento;

- 23.2 Este Código de Ética poderá fazer parte de contratos ou documentos de compra emitidos para fornecedores. O mesmo estará disponível para consulta externa na página da **GOLD** na Internet.

Sorocaba, 15 de janeiro de 2008.

**GOLD ASSESSORIA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO**