CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

MasterCred®

Assessoria e Consultoria

Criação: 08/01/2024.
Atualizações: 10/06/2024, 07/01/2025.
3ª edição revisada e atualizada.

INTRODUÇÃO

A Mastercred Assessoria e Consultoria, aqui denominada “Mastercred” ou “Empresa”, foi fundada em 1999 com o propósito de oferecer soluções especializadas e de excelência em assessoria e consultoria, com forte atuação no segmento de gestão dos interesses de pessoas físicas e jurídicas, com vistas à redução de juros abusivos em contratos bancários.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE

Em nossa sede e unidades, são realizados investimentos constantes com o objetivo de garantir:

·Segurança
·Qualidade
·Agilidade dos serviços prestados

GESTÃO ÉTICA RESPONSÁVEL

Nossa gestão está pautada pela ética, fundada nos princípios da:

·Lealdade;
·Legalidade;
·Respeito ao ser humano;
·Transparência;
·Eficiência;
·Integridade;
·Competência.

Além disso, há repúdio à corrupção e à discriminação, com compromisso firme no combate sistemático a todas as formas de desvio de conduta.

FINALIDADE DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

O Código de Ética e Conduta da Mastercred foi desenvolvido para:

·Nortear as ações da Empresa;
·Orientar as unidades atuais e futuras;
·Guiar o comportamento de todos os colaboradores, parceiros e envolvidos.

NOSSO COMPROMISSO

Com este Código, reafirmamos o compromisso da Mastercred com uma conduta íntegra, transparente e responsável, fortalecendo a confiança dos clientes, parceiros e da sociedade.

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

1. ESCOPO

Com o compromisso e responsabilidade corporativa, a MASTERCRED ASSESSORIA E CONSULTORIA, tem como principal escopo a construção de confiança com todos os colaboradores e parceiros, clientes, entes governamentais e a comunidade. Este compromisso é expresso primeiramente pelo nosso Código de Ética, que é pensado, estruturado e reiteradamente revisado em torno das normas que refletem a nossa cultura, missão e nossos valores, com o objetivo de perpetrar uma cultura de integridade, sustentabilidade, honestidade, transparência e política de boas condutas.

2. MISSÃO

Prestar atendimento especializado a clientes que enfrentam problemas com taxas de juros abusivas em contratos bancários, garantindo um relacionamento mais justo.

3. VISÃO

Manter nossa posição como a empresa líder de assessoria e consultoria em gestão especializada, reconhecida por combater práticas financeiras abusivas e empoderar os consumidores.

4. VALORES

·Integridade em todas as relações de negócios;
·Compromisso com o sucesso do cliente;
·Transparência na comunicação;
·Melhoria e aprendizado contínuos.

5. COMPROMETIMENTO DA ALTA DIREÇÃO

O presente Código é pensado e estruturado pelo Conselho de Diretores em conjunto com o Comitê de Compliance, os quais estão inteiramente comprometidos com a efetiva implementação e eficácia das normas de conduta aqui idealizadas.

6. O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA MASTERCRED

Este Código de Ética contempla as principais orientações éticas e morais que devem conduzir as relações internas, negociais e governamentais da empresa. Ele é aplicável a todos os colaboradores, inclusive das empresas que compõem o grupo, subsidiárias e fornecedores.

7. COMPROMETIMENTO E SERIEDADE

Dentre os valores da empresa, a busca pela excelência com ética e transparência, é pilar de sustentação da história e do crescimento da **MASTERCRED ASSESSORIA E CONSULTORIA**, razão pela qual a alta diretoria e os colaboradores se comprometem com o presente código e pelo cumprimento às leis, prezando pela sua aplicabilidade e eficiência.

8. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Dentre as prioridades da **MASTERCRED ASSESSORIA E CONSULTORIA**, a proteção do meio ambiente equilibrado é alicerçada com a observância das normas ambientais, de combate à poluição e fomento à sustentabilidade.

9. TOMADA DE DECISÕES

Toda e qualquer decisão a ser tomada no âmbito interno, negocial ou que esteja relacionada de qualquer forma a estrutura empresarial, devem ser tomadas observando as seguintes diretrizes:

- Trata-se de decisão contrária à legislação? Não deve ser tomada.

- Trata-se de decisão contrária ao presente código de ética, valores ou cultura da empresa? Não deve ser tomada.

Na dúvida em qualquer das perguntas acima, ou na existência de algum conflito de interesses, o supervisor direito ou o Comitê de Compliance deve ser consultado.

10. CONFLITO DE INTERESSES

O conflito de interesses ocorre sempre que houver algum benefício próprio em confronto à ética ou aos interesses da empresa. Para fins de evitar tais situações, deve ser evitado:

- Recrutar ou manter na equipe amigos íntimos, parentes e cônjuges;

- Receber vantagens e presentes;

Na dúvida em qualquer das situações acima, o supervisor direito ou o Comitê de Compliance deve ser consultado.

11. RELACIONAMENTO INTERNO - RESPEITO MÚTUO

O relacionamento interno entre os colaboradores deve prezar pela total urbanidade e respeito, independente da hierarquia existente. Não se admitem em hipótese alguma:

- Condutas que privilegiem ou discriminem qualquer colaborador em função da classe social, cor, gênero, opção sexual, origem, raça, idade, religião, estado civil ou condição física;

- Condutas que causem qualquer constrangimento íntimo ou público;

- Condutas que desrespeitem qualquer norma ou regulamento trabalhista;

- Condutas que coloquem em risco qualquer colaborador;

As condutas acima indicadas serão tratadas com o rigor necessário, independente de ocorrerem dentro ou fora das dependências da empresa.

12. RELACIONAMENTO EXTERNO - CLIENTES

Todo trabalho construído e desenvolvido pela empresa tem como pressuposto e inspiração a satisfação do cliente. Com esse objetivo, todo e qualquer relacionamento com o cliente deve observar:

- Transparência na relação, concedendo com prioridade e clareza toda e qualquer informação de interesse do cliente e que não seja protegida por sigilo legal;

- Priorizar a satisfação do cliente sem infringir qualquer norma ética ou cultura da empresa;

- Respeitar as normas de proteção ao consumidor, em especial ao agir com honestidade na publicidade e nos serviços oferecidos;

- Conferir atenção especial a pós-contratação, permitindo o amplo acesso e esclarecimentos sobre assistência ou dúvidas sobre o serviço prestado;

- Observância às disposições da à Lei 13.709/18 que regulamenta a proteção de dados pessoais e da Lei nº 12.965/14 que regulamenta o Marco Civil da Internet;

- Prezar pela segurança do cliente em todas as suas esferas;
Na dúvida em qualquer das situações acima, o supervisor direito ou o Comitê de Compliance deve ser consultado.

13. RELACIONAMENTO EXTERNO - CLIENTES PÚBLICOS

Com base na Lei Anticorrupção, Nova Lei de Licitações, Lei da Improbidade Administrativa, dentre outras normas correlatas, o relacionamento com entes públicos observará as seguintes diretrizes:

- As propostas e contratos serão conduzidos estritamente como previsto na Nova Lei de Licitações;

- Nenhuma vantagem, proposta ou contatos adicionais serão tolerados, senão aqueles estritamente procedimentados no Manual de Licitações e Contratos Públicos.

14. RELACIONAMENTO EXTERNO - FORNECEDORES

Toda relação com fornecedores deve ser conduzida conforme os procedimentos internos de solicitação de propostas, seleção, avaliação e escolha com base nos quesitos claros previsto no pré-contrato de compra ou parceria. A seleção será conduzida com base nas seguintes diretrizes:

- Exigir dos fornecedores a observância ao presente Código de Ética;

- Priorizar fornecedores que tenham implantado Programa de Integridade;

- Selecionar os fornecedores com base em critérios objetivos;
- Selecionar os fornecedores com base na maior qualidade, preço, expertise, maior credibilidade e reputação no mercado.

15. RELACIONAMENTO EXTERNO - CONCORRENTES

Toda conduta e tomada de decisão deve priorizar o cliente, pautado na ética e transparência. Sob este alicerce, não será tolerada qualquer conduta que caracterize concorrência desleal e anticompetitiva, tais como:

- Combinação de preços;

- Divisão de clientes e mercado;

- Uso de informações privilegiadas;

- Práticas de Dumping, Tipping ou Antitruste.

16. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO LEGAL

Toda e qualquer informação interna é protegida por sigilo legal, não podendo em hipótese alguma ser divulgada, compartilhada ou relatada externamente sem o expresso consentimento da empresa. Este sigilo atinge igualmente as informações relacionada aos colaboradores.

O colaborador deve ter ciência e adotar as condutas previstas no presente código de ética e conduta.

17. IMAGEM E CULTURA DA EMPRESA

Todo colaborador carrega consigo a imagem da empresa, não sendo tolerada condutas que violem a ética, moral e as leis vigentes, tanto no ambiente do trabalho quanto fora dele.

18. CANAIS DE SUPORTE

Sempre que houver qualquer dúvida a respeito do atendimento ou não ao presente código sobre uma conduta, todo colaborador terá acesso ao Canal de Suporte acessível por meio do seguinte endereço: ouvidoria@mastercredsc.com.br

19. CANAIS DE DENÚNCIA

Sempre que houver qualquer conduta que infrinja ou coloque em risco a observância ao presente Código de Ética, todo colaborador terá acesso ao Canal de Denúncia acessível através de nosso site: https:///www.mastercredsc.com.br/canal-de-denuncias/. Onde terá acesso a um portal seguro e independente para comunicação de suspeitas ou condutas que violem os princípios éticos, a legislação vigente ou o nosso presente Código de Ética e Conduta. As informações registradas serão recebidas pelo Ouvidor Digital, assegurando sigilo absoluto, direcionando corretamente cada situação ao Comitê de Integridade, que realizará o tratamento adequado com isenção e sem conflito de interesses. Garantimos o total anonimato e segurança da identidade do denunciante / manifestante.

20. PRIVACIDADE

Toda denúncia, suporte, questionamento ou comunicação serão mantidos em total sigilo, os quais deverão ser tratados e dada a devida conclusão somente entre o Comitê de Compliance e envolvidos.

21. FISCALIZAÇÃO E EFETIVIDADE

A observância das presentes diretrizes será verificada semanalmente por meio de auditorias realizadas pelo Comitê de Compliance, os quais manterão relatórios mensais sobre os apontamentos, melhorias e tratamento sobre eventuais não conformidades.

22. DO TRATAMENTO ÀS NÃO CONFORMIDADES

Identificada uma não conformidade, seja pelo Canal de Denúncia, Auditoria ou qualquer outro meio, deverá ser dado o imediato tratamento com a adoção de medidas coercitivas e reparadoras em no máximo 7 (sete) dias úteis do registro.

23. SANÇÕES E PROCESSO DE ADEQUAÇÃO

Todo colaborador que agir ou estiver envolvido em condutas não éticas estará sujeito às seguintes medidas:

- Advertência e processo de adequação, no caso de condutas leves, consideradas aquelas que não confiram risco ao cliente e não representem qualquer infração ética ou legal;

- Demissão por justa causa, sem prejuízo às ações cíveis e penais cabíveis nos casos de condutas contrárias ao presente Código de Ética ou à lei.

24. CONDIÇÕES GERAIS

Este Código não esgota todas as possíveis questões éticas relacionadas à atividade empresarial, não restringindo eventuais medidas coercitivas a qualquer conduta que ofenda o bom senso, a ética e moral.

O presente Código de Ética e Conduta entra em vigor a partir de sua divulgação, sem previsão para término, devendo ser revisado, no mínimo, a cada 6 meses.

PRINCIPAIS DÚVIDAS E RESPOSTAS

Sou obrigado a ler o presente Código de Ética e a frequentar os treinamentos de capacitação?

Sim, a sua não observância será considerada falta grave, com efeitos trabalhistas.

Os consultores externos e representantes comerciais devem seguir o presente código?

Sim. Todos os colaboradores diretos e indiretos devem estar cientes, serem treinados e aptos a cumprir integralmente o presente Código.

Não conheço a lei sobre o caso, posso alegar que a desconhecia?

Não. O desconhecimento da lei não o isenta das responsabilidades perante a empresa, civis e penais no caso de descumprimento.

Toda conduta amparada em lei é ética?

Não. Em alguns casos, apesar de não ter alguma vedação legal, algumas condutas podem ser antiéticas, como por exemplo: Oferecer vantagem ao cliente privado para adquirir o seu produto para fechar uma meta.

Posso oferecer vantagens ao cliente por se tratar de um cliente antigo?

Não. Toda política de descontos, vantagens e parcerias privadas estão previstas expressamente na cartilha administrativa.

Pela relação próxima com clientes antigos, posso oferecer brindes, presentes, viagens ou outros benefícios?

Não. Toda vantagem está prevista expressamente na cartilha administrativa.

Posso receber presentes de fornecedores?

Não. Toda e qualquer vantagem oferecida pelos fornecedores deve passar pelo canal de parcerias centralizada no setor administrativo. Nenhum colaborador pode receber pessoalmente presentes, viagens ou quaisquer vantagens diretamente dos fornecedores, exceto pequenos brindes limitados ao valor de R$ 50,00 (cinquenta reais).

Posso indicar amigos e parentes para a seleção de fornecedores ou seleção para o quadro de funcionários?

Sim, desde que você não seja o recrutador, bem como eles iniciem o processo de seleção no padrão estabelecido pelo Manual de Fornecedores e pelo Manual de seleção de funcionários.

Pelo relacionamento próximo, posso indicar parentes e amigos para emprego em um dos fornecedores?

Não. A contratação de um amigo ou parente por um fornecedor pode gerar uma expectativa e um compromisso tácito de retribuição, o que é vedado por este código.

O que é considerado assédio moral?

O Assédio Moral ocorre quando uma conduta expõe o empregado a situações humilhantes, e pode ser configurada diante de condutas inaceitáveis e abusivas, como por exemplo: piadas pejorativas, cobranças exorbitantes a metas, exposição ao ridículo em frente aos colegas.

Posso fazer piadas no ambiente de trabalho?

Toda piada que possua conotação pejorativa ou não apreciada às condições sociais, de cor, gênero, opção sexual, origem, raça, idade, religião, estado civil ou condição física deve ser banida, sob pena descumprimento ao presente código.

O que é considerado assédio sexual?

O Assédio Sexual ocorre quando houver alguma investida não consentida e não tolerada de cunho sexual, por meio de conduta inadequada à relação de trabalho, verbal ou física. Por exemplo: chantagens com o intuito sexual, piadas pejorativas e de cunho sexual, convites insistentes sem consentimento com cunho sexual, toques inadequados, intencionais não acidentais com caráter sexual.

Somente mulheres podem ser assediadas sexualmente?

Não, pode ocorrer assédio de uma mulher sobre o homem ao utilizar de seu poder hierárquico, chantageia para obter favores sexuais.

Posso ter um relacionamento amoroso com um colega de trabalho?

Sim, desde observadas as regras de bom senso, produtividade e sigilo de informações da empresa, não sendo permitida a manutenção de qualquer hierarquia entre os cônjuges.

Quais são meus direitos trabalhistas?

Todos os direitos trabalhistas do colaborador embasados na CLT - Decreto Lei nº 5.452/1943.

Quais são os direitos do cliente?

Todo cliente tem o direito de ser respeitado como consumidor e deve ter todas as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor - Lei 8.078/90 respeitada, as quais devem ser conhecidas e praticadas por todos os colaboradores.

Posso conversar sobre o meu trabalho?

Sim, condicionado à manutenção do sigilo legal adotado pela empresa.

O que é sigilo legal?

É a manutenção do segredo sobre os procedimentos e métodos interno da empresa, ou seja, senhas, conteúdo, preços, estratégias, projetos, planos, atividades, métodos, programas e informações da empresa não podem ser divulgados, compartilhados ou mencionados externamente ao setor vinculado.

Posso utilizar livremente a rede internacional de computadores da empresa?

Não. O uso é restrito às finalidades e necessidades relacionadas às atividades. A utilização de sistemas, redes ou conteúdo não autorizados configura uma infração ética.

Preciso ter algum cuidado ao desenvolver, manejar ou utilizar sistemas, softwares ou aplicativos online?

Com a instituição do Marco Civil da Internet bem como a Lei de Proteção de Dados, todos devem observar desde já as diretrizes, limites e procedimentos previstos na Lei 13.709/18 que regulamenta a Proteção de Dados Pessoais e da Lei nº 12.965/14 que regulamenta o Marco Civil da Internet.

O que acontece caso eu não denuncie uma conduta não ética?

Aquele que conhece uma conduta não ética e deixa de denunciar, pode ser chamado a responder pelos danos e prejuízos causados pela conduta, bem como, a responder igualmente pelas medidas coercitivas aplicadas àquele que agiu erroneamente.

Preciso ter prova para fazer uma denúncia?

Não. Mas caso ao final do processo de tratamento se evidencie comprovadamente que a denúncia tinha por intuito denegrir ou prejudicar um colega, as sanções aplicáveis ao descumprimento do presente código poderão ser aplicadas.

A presente atualização, foi revista e atualizada em:
Joinville, aos 07 dias do mês de janeiro do ano de 2025.

MASTERCRED ASSESSORIA E CONSULTORIA
CNPJ n.º 03.576.078/0001-47