



Código de Ética e Conduta Excelsior Seguros

excelsior
seguros

Mensagem da liderança	04	Relacionamento com Fornecedores e Prestadores	20
Apresentação	05	Relação com os concorrentes	21
Objetivo	06	4. Conflitos de Interesse	22
Identidade Excelsior	07	Relação de parentesco e Afetiva	24
Princípios e usabilidade	08	Brindes, Presentes e Hospitalidades	25
Conteúdo ético	09	Procedimento Irregular	26
1. Compromisso Institucional	10	5. Proteção de dados pessoais	27
2. Conduta esperada	12	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	28
Comportamento e Responsabilidade	13	6. Registros Contábeis e Fiscais	29
Confidencialidade da Informação	14	7. Conformidade Legal	31
3. Relacionamento Ético	15	Antitruste e Concorrência	32
Relacionamento Interno	16	Anticorrupção e Suborno	32
Relacionamento com Clientes, Corretores e Segurados	18	Prevenção à Lavagem de Dinheiro	32
Relacionamento com o Setor Público	19		

8. Comunicação	33
Imprensa	34
Materiais Informativos	35
Acesso ao Código de Ética e Conduta	36
Canais de Comunicação	37
9. Medidas Disciplinares	39
Descumprimento do Código de Conduta	40

Mensagem da liderança

Nossa maior riqueza é composta pelas nossas pessoas, pelo nosso jeito Excelsior Seguros e por nossa ética corporativa. Construimos diariamente uma grande seguradora pautada em valores e princípios, zelando pelo bem-estar dos nossos clientes.

O nosso Código de Ética e Conduta reflete profundamente diretrizes que visam a conquista de um elevado padrão moral e ético, com base nos nossos pilares: Missão, Visão e Valores.

Este Código de Ética e Conduta foi criado com o propósito de deixar claro um conjunto de regras, sendo aplicados igualmente a todos ligados direta ou indiretamente a Excelsior Seguros, na condução de suas funções ou

atividades profissionais, em caráter temporário ou permanente, materializando os valores de nossa empresa quanto a integridade, confiança, segurança, respeito, comprometimento e profissionalismo.

Recomendo a todos e todas a leitura e o cumprimento deste Código.

As dúvidas e as sugestões relacionadas a este documento deverão ser encaminhadas à área de Compliance para esclarecimentos.

Cordialmente,

Luciano De Petribu Bivar
Presidente do Conselho de Administração

Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e Conduta aplica-se a toda Companhia Excelsior de Seguros, tendo por objetivo estabelecer as diretrizes gerais de comportamentos, abrangendo todos administradores, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e corretores, visando assegurar um padrão ético nas decisões e atividades da Empresa.

Com este Código, a Excelsior Seguros define a atenção e o cuidado nos relacionamentos internos e externos, que devem ser pautados pelo respeito e transparência, em absoluta conformidade com os valores contidos neste documento.

Devida à relevância deste assunto é recomendado aos Colaboradores a leitura do Código e sempre que tiverem dúvidas, consultar o seu gestor ou entrar em contato com o Compliance.

Este Código foi aprovado pelo Conselho de Administração da Excelsior de Seguros e a sua divulgação e atualização, é de responsabilidade do Compliance. Sua inobservância poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares.

Este Código e sua observância não constituem, de forma alguma, direito ou benefício adicional aos profissionais que mantém vínculo com a Companhia.

Objetivo

Com o objetivo de conduzir a instituição ao caminho da excelência, a Excelsior Seguros estabeleceu seus pilares éticos, que determinam cumprimento de regras, comportamentos, condutas profissionais, transparência, respeito, lealdade e boa-fé, itens essenciais para o crescimento qualitativo da Corporação.



Identidade Excelsior

Atuando no Mercado Securitário Nacional desde 1943, a Excelsior Seguros preza pelo comprometimento com seus clientes, razão de sua existência, assim como com seus colaboradores, acionistas, prestadores de serviços e fornecedores.

A Excelsior Seguros considera de fundamental importância para sua identidade, os conceitos de Missão, Visão e Valores:

Missão - Garantir proteção e tranquilidade para que você possa desbravar o mundo com ousadia!

Visão - Queremos ser a melhor Seguradora do mundo. Não existem limites para o que podemos conquistar.

Valores - Confiança, Colaboração e Excelência

Confiança - Segurança e Respeito. Mas tão importante quanto praticar isso externamente com os nossos segurados, é também praticarmos internamente. Aqui dentro, confiamos uns nos outros e agimos com transparência.

Colaboração - Somos um time que valoriza a inteligência coletiva, transmite conhecimentos e respeita a diversidade. Não somos responsáveis apenas pelos nossos resultados individuais, olhamos o todo e trabalhamos como um verdadeiro time.

Excelência - Aprendemos e reaprendemos todos os dias. Somos protagonistas, provocamos novos pontos de vista e sempre desafiamos os limites. Trabalhamos com problemas complexos e somos incansáveis na busca por novas soluções.

Princípios e Usabilidade

Os Princípios Éticos da Excelsior Seguros norteiam o permanente desempenho profissional e conduta de todos os integrantes da cadeia geradora de negócios que trazem segurança econômica à Sociedade.

Sua usabilidade é fundamental na contribuição de um bom convívio interno e externo, para que a seguradora se mantenha sempre em conformidade perante o órgão regulamentador (SUSEP), às legislações vigentes e ao público em geral, a fim de prestar serviços com ética, respeito e transparência à sociedade.



Conteúdo Ético

Compromisso Institucional

Compromisso Institucional

1.1 Adotamos políticas de prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro, previstas na Lei nº 9.613/1998 e Lei nº 12.683/2012;

1.2 Apoiamos ações que buscam a valorização e o desenvolvimento das comunidades, por isso contribuimos para a formação e qualificação de jovens;

1.3 Asseguramos a qualidade dos serviços prestados e dos produtos ofertados aos nossos clientes, corretores e segurados;

1.4 Empregamos diligência no controle dos processos internos, assegurando o registro preciso das operações da Excelsior Seguros, comprometendo-nos com as boas práticas de Governança Corporativa;

1.5 Mantemos o compromisso em disseminar o conteúdo deste Código de Ética e Conduta nos processos de integração dos novos colaboradores, estagiários, prestadores de serviços externos e corretores;

1.6 Prevenimos e combatemos condutas e atos ilícitos, que atentem contra o patrimônio público ou contra os princípios da administração pública, na forma da Lei nº 12.846/2013.

1.7 Vedamos o trabalho infantil e o trabalho escravo ou em condições análogas, adotando práticas que assegurem o respeito aos direitos humanos e à legislação vigente.

Conduta Esperada

Conduta Esperada

2.1 Comportamento e Responsabilidade

2.1.1 Não realizar dentro da Excelsior Seguros qualquer atividade comercial, social ou filantrópica estranha à atividade-fim da Empresa, salvo em caso de prévia autorização;

2.1.2 Agir com presteza e respeito a todos;

2.1.3 Manter-se atualizado com relação às políticas e normas da Excelsior Seguros, de forma a segui-las correta e efetivamente;

2.1.4 Respeitar as pessoas independentemente de raça, sexo, religião, orientação sexual, padrão cultural, padrão social, deficiência física, mental, inclinação politico-partidária ou esportiva;

2.1.5 Tomar decisões sempre com base nos Valores da Excelsior Seguros, respeitando sua imagem institucional em todas as situações;

2.1.6 Usar de forma adequada e consciente os recursos da Empresa, com respeito ao meio ambiente;

2.1.7 Cuidar adequadamente dos bens da Empresa que estão sob sua responsabilidade;

2.1.8 Prevenir e combater o assédio moral e sexual, adotando conduta respeitosa e reportando situações indevidas;

2.1.9 Não usar os meios eletrônicos fornecidos pela empresa para jogos, troca ou armazenamento de conteúdo violento, pornográfico, discriminatório, racista, difamatório ou que desrespeite qualquer indivíduo ou entidade;

2.1.10 Não efetuar publicações nas redes sociais que comprometam a marca da Companhia ou a exponha a condutas inadequadas.

Conduta Esperada

2.2 Confidencialidade da Informação

2.2.1 Manter a confidencialidade sobre os dados e fatos sigilosos conhecidos em razão do trabalho executado, envolvendo negócios e operações da Excelsior Seguros.

2.2.2 Não utilizar, reproduzir ou divulgar externamente, sob risco de falta grave, qualquer informação ou documento de tratamento reservado da Excelsior Seguros, salvo nos casos de colaboradores autorizados.

2.2.3 Denunciar, sempre que tiver conhecimento, incidentes de segurança da informação, como por exemplo, a divulgação ou modificação não autorizada de dados, a perda ou o roubo de informações de negócio, e o uso indevido ou o compartilhamento de credenciais, como crachás e senhas de acesso.



Relacionamento Ético

Relacionamento Ético

3.1 Relacionamento Interno

3.1.1 Agir sempre com ética, responsabilidade profissional, cordialidade, zelo, esmero e eficácia, seguindo os princípios deste Código;

3.1.2 Apoiar os novos colaboradores durante sua integração à Excelsior Seguros;

3.1.3 Prevenir e combater o assédio ou discriminação de qualquer natureza, quando do exercício de suas atividades profissionais dentro e fora do ambiente organizacional.





Relacionamento Ético

3.1 Relacionamento Interno

3.1.4 Prevenir e combater todas as práticas ilícitas e antiéticas, dentro ou fora do ambiente organizacional, sejam elas subornos, extorsão, propina, corrupção, fraude ou vantagens de qualquer natureza;

3.1.5 Prezar por um clima organizacional saudável, adotando princípios e padrões compatíveis com a responsabilidade pública e social da Excelsior Seguros em todas as decisões e atitudes.

Relacionamento Ético

3.2 Relacionamento com Clientes, Corretores e Segurados

3.2.1 Preservar os direitos dos clientes, observando a legislação, inclusive a Lei 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as normas emitidas pelos órgãos reguladores;

3.2.2 Não permitir o atendimento preferencial ou diferenciado por motivos de ordem pessoal. Os procedimentos devem estar ligados às diretrizes éticas da Excelsior Seguros e legislação aplicável;

3.2.3 Zelar pela qualidade no atendimento, conduzindo com agilidade e clareza todas as solicitações, desde que adequadas e autorizadas, inclusive no tratamento de reclamações, denúncias e críticas advindas dos canais de Comunicação e Ouvidoria, assim como requisições referentes aos direitos dos titulares de dados pessoais.



Relacionamento Ético

3.3 Relacionamento com o Setor Público

3.3.1 Realizar reuniões com agentes públicos sempre com 2 (dois) representantes da Excelsior Seguros para tratar de assuntos relacionados a licitações, negociações e contratos;

3.3.2 Prezar pela ética e transparência na condução responsável de negócios com o setor público;

3.3.3 Prezar pelo rigor no estabelecimento de parâmetros técnicos para formulação de preços dos produtos da Excelsior Seguros, principalmente quando participando de licitações.

3.3.4 Manter postura neutra no relacionamento com agentes públicos, evitando manifestações políticas que possam ser interpretadas como posicionamento da empresa.



Relacionamento Ético

3.4 Relacionamento com Fornecedores e Prestadores

3.4.1 Contratar produtos e serviços baseados na necessidade da Excelsior Seguros. A escolha deve ser feita a partir de um rigoroso processo seletivo, de forma em que prevaleça a relação custo-benefício, recusando as práticas de concorrência desleal;

3.4.2 Contratar produtos e serviços seguindo critérios legais, técnicos e profissionais, exigindo um perfil ético em suas práticas de gestão e de responsabilidade social, ambiental, trabalhista, previdenciária, fiscal, bem como o cumprimento da Lei nº 12.846/2013 e as diretrizes estabelecidas neste Código de Ética e Conduta.

3.4.3 Manter relacionamento pautado pela cordialidade, respeito mútuo e profissionalismo, assegurando comunicação transparente em todas as interações.



Relacionamento Ético

3.5 Relação com os concorrentes

3.5.1 Respeitar os nossos concorrentes, mantendo uma relação cordial e profissional, e atuar de forma ética e responsável na promoção da proteção e do desenvolvimento sustentável do mercado segurador.

3.5.2. Resguardar as informações sobre nossa Companhia, evitando vazamentos e minimizando o risco de envolvimento em alguma prática que não seja a de uma concorrência justa, ética e leal.



Conflitos de Interesse

Conflitos de Interesse

Configura-se conflito de interesses quando interesses pessoais, influenciam, ou podem influenciar, a atuação profissional do colaborador, comprometendo sua imparcialidade e podendo resultar em decisões inadequadas ou contrárias aos interesses da Companhia.

Situações de conflito de interesses entre colaboradores, ou com fornecedores, parceiros comerciais e agentes públicos devem ser comunicados imediatamente à área de Gente e Cultura, ao Compliance ou por meio do Canal de Denúncias.

Por fim, a contratação de ex-agentes públicos deve observar o período de quarentena previsto na legislação vigente, quando aplicável.



Conflitos de Interesse

4.1 Relação de parentesco e Afetiva

4.1.1 As relações de parentesco são aquelas entre pais, filhos, irmãos, avós, primos, cunhados, genros e noras. Enquanto os relacionamentos afetivos são aqueles tais como cônjuges, companheiros, noivos e namorados.

Pessoas que possuam relação de Parentesco e Afetivo não podem:

- Possuir subordinação direta ou indireta;
- Aprovar ou influenciar aprovação de despesas para benefícios do outro;
- Participar da contratação, avaliação de desempenho ou promoção do outro;
- Fazer parte da mesma equipe.



Conflitos de Interesse

4.2 Brindes, Presentes e Hospitalidades

4.2.1 É considerado pela Excelsior Seguros relacionamento conflituoso a oferta ou recebimento de presentes, brindes, hospitalidades que resultem em vantagens que poderiam ser consideradas ilícitas ou desleais, ressalvados os valores previstos “Política de Recebimento e Oferecimento de Brindes, Presentes e Hospitalidades”.

4.2.2 Os brindes e presentes oferecidos por clientes que ultrapassem o valor indicado na Política acima, deverão ser gentilmente declinados.



Conflitos de Interesse

4.3 Procedimento Irregular

4.3.1 É considerado procedimento irregular do colaborador:

- a) A utilização de dados de clientes, fornecedores e prestadores de serviços da Excelsior Seguros para atividades comerciais particulares.
- b) A utilização de sua posição, conhecimento técnico-operacional ou função, para obter vantagens pessoais sobre qualquer personalidade, seja ela física, jurídica, pública ou privada.



Proteção de Dados Pessoais

Proteção de dados pessoais

5.1 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

5.1.1 Redobrar os cuidados no tratamento de dados pessoais, assim como reforçar os cuidados com a segurança da informação, conforme Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/18.

5.1.2 Conhecer o Código de Boas Práticas sobre Proteção de Dados e as Políticas de Privacidade, interna e externa, da Excelsior Seguros, bem como os normativos aplicáveis ao tema de proteção de dados.

5.1.3. É dever de todos os colaboradores, corretores, fornecedores/prestadores de serviços ou parceiros, zelar pela proteção dos dados pessoais tratados no exercício de suas atribuições.

5.1.4 É dever do colaborador, em caso de suspeitas de violações aos normativos acima ou de situações que possam colocar em risco a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais sob a gestão da Excelsior Seguros, informar ao Encarregado de Dados (DPO) para as devidas providências.

Registros contábeis e fiscais

Registros Contábeis e Fiscais

6.1 Registros contábeis e fiscais

6.1.1 Manter registros contábeis e fiscais completos, rastreáveis e documentados, com identificação da natureza da operação, partes, valores, datas e documentos de suporte;

6.1.2 Assegurar que os registros sejam claros, íntegros, consistentes e em conformidade com as normas contábeis e a legislação tributária.



Conformidade Legal

Conformidade Legal

7.1 Antitruste e Concorrência

7.1.1 Concorrer de forma justa, conduzindo os negócios em conformidade com a legislação aplicável.

7.1.2 Não realizar práticas anticoncorrenciais, como compartilhamento de preços ou informações sensíveis e divisão de mercados, territórios ou clientes.

7.2 Anticorrupção e Suborno

7.2.1 Não oferecer, prometer ou conceder qualquer vantagem indevida a agentes públicos, parceiros de negócios ou terceiros, com o objetivo de obter benefício indevido.

7.2.2 Assegurar que terceiros que atuem em nome da companhia cumpram as diretrizes legais e os padrões éticos estabelecidos.

7.3 Prevenção à Lavagem de Dinheiro

7.3.1 Atuar em conformidade com as normas de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo.

7.3.2 Identificar e reportar, de forma imediata, situações suspeitas à área de Compliance, conforme políticas internas da companhia.

Comunicação



Comunicação

8.1 Imprensa

8.1.1 Centralizar os contatos com a imprensa exclusivamente, pelos porta-vozes designados pela Excelsior Seguros

8.1.2 Não conceder entrevistas, declarações ou qualquer tipo de informação em nome da Companhia sem autorização prévia.

8.1.3 Caso não seja porta-voz autorizado, encaminhar imediatamente à área de Marketing qualquer solicitação recebida de jornalistas ou veículos de comunicação.

8.1.4 Assegurar que toda comunicação externa seja realizada de forma alinhada com as diretrizes institucionais, preservando a confidencialidade de informações estratégicas.

Comunicação

8.2 Materiais Informativos

8.2.1 Todo material de comunicação e publicidade deve ser elaborado de maneira que garanta e preserve a confiança do público, estando sempre em conformidade com a legislação vigente;

8.2.2 A aplicação do logotipo da Excelsior Seguros é restrita ao uso profissional, ficando proibida sua utilização para fins pessoais. Os arquivos utilizados por terceiros, necessitam de prévia autorização da Diretoria Comercial, e deverão estar no formato não editável.

8.2.3 Nos materiais impressos e digitais, o logotipo da Excelsior Seguros deverá estar idêntico à original, devendo-se evitar a má aplicação que venha a modificar sua real identidade.



Comunicação

8.3 Acesso ao Código de Ética e Conduta

8.3.1 É compromisso da Excelsior Seguros disponibilizar o seu Código de Ética e Conduta, através dos canais internos e externos de comunicação, aos seus administradores, colaboradores, terceirizados, clientes e ao público em geral;

8.3.2 O conteúdo deste Código de Ética e Conduta estará disponível na intranet e no site institucional.

Comunicação

8.4 Canais de Comunicação

8.4.1 A Excelsior dispõe de Canais de Comunicação para que seus administradores, colaboradores, prestadores e clientes possam relatar qualquer tipo de suspeita ou situação que venha caracterizar atos fraudulentos, atos de corrupção ou/e de lavagem de dinheiro, dentre outros atos ilícitos ou demais atos que infrinjam as diretrizes desta Política.

8.4.2 Todas as suspeitas serão tratadas com total confidencialidade e sigilo, assegurando o anonimato do denunciante, bem como preservando a sua integridade.

8.4.3 Não haverá punição ou represália ao colaborador que relatar alguma suspeita de violação, mesmo que não comprovada;

8.4.4 Sempre que possível, as suspeitas devem ser acompanhadas de provas ou subsídios, que facilitem a apuração da informação relatada.



Programa de Compliance

O Programa de Compliance traz um conjunto de medidas que visam o cumprimento das normas, políticas e diretrizes da Excelsior Seguros, com a finalidade de proteger, detectar e tratar possíveis inconformidades.

A aplicação deste Programa, representa o compromisso da Excelsior Seguros com a cultura da ética e da transparência em suas ações.

Os nossos Canais de Comunicação estão à disposição para que se possa reportar suspeitas de inconformidades, atos ilícitos, reclamações, sugestões e dúvidas.

Canal de Denúncias e Sugestões:

 0800 515 2213

 contatoseguro.com.br/excelsiorseguros

Ouvidoria:

 0800 773 3103

 excelsior-ouvidoria@defenseg.srv.br

Compliance:

 compliance@excelsiorseguros.com.br

Medidas Disciplinares

Medidas Disciplinares

9.1 Descumprimento do Código de Ética e Conduta

9.1.1 O descumprimento, seja por ação ou omissão, ou a desobediência das normas previstas neste Código de Ética e Conduta, por parte dos administradores, colaboradores, prestadores e fornecedores, poderá resultar em medidas disciplinares ao infrator;

9.1.2 Nos casos em que, por parte dos colaboradores, houver o descumprimento do Código, poderão ser aplicadas medidas disciplinares, que podem ir de advertência verbal até demissão por justa causa, conforme a gravidade do fato;

9.1.3 Nos casos em que, por parte dos prestadores e fornecedores, houver o descumprimento do Código ou atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, será aplicada a penalidade cabível contida no contrato estabelecido entre as partes, respeitado o que dispõe na Lei nº 12.846/2013 e demais legislações relacionadas;

9.1.4 Serão de responsabilidades dos prestadores de serviços e fornecedores, as multas e/ou penalidades decorrentes de seus atos ou omissões que resultarem em danos à Excelsior Seguros.



ex/celsior
seguros