



Código de Ética





APRESENTAÇÃO

Sabemos que respeitar e expressar os sólidos valores e princípios da **Acqio** é uma forma de agregar valor. Nosso Código de Ética foi criado para garantir que esta cultura ética seja cultivada ao longo do tempo.

Atuar conforme os valores da nossa Companhia são essenciais para a continuidade de nossas operações e para a expressão de nossa cultura de integridade. Sendo assim, uma vez que não podemos antecipar todas as situações possíveis em nossas operações do dia a dia, usamos este Código de Ética como um guia para tomar as melhores decisões relacionadas ao nosso trabalho.

Esperamos que você incorpore as recomendações deste Código a sua prática profissional, alimentando o ciclo ético virtuoso entre a **Acqio**, seus clientes e seus colaboradores.

Boa leitura!



CARTA DO PRESIDENTE

Desde nossa fundação, a ética é um valor muito forte para a **Acqio** e tem norteado nossas ações desde então. Tenho muito orgulho da nossa história de integridade e transparência e vou continuar trabalhando forte para que este valor permaneça vivo e constante.

O **Código de Ética Acqio** nos orienta a atuar com responsabilidade, reforça questões jurídicas relevantes e reitera as condutas éticas indispensáveis para uma empresa de nosso segmento, e por essa razão, é extremamente importante que todas as nossas atitudes sejam coerentes com o seu conteúdo.

Integridade, coerência e transparência resumem a conduta da **Acqio** nos negócios e estão expressas aqui. Este documento reforça os compromissos da Empresa com relação a clientes, colaboradores e sociedade como um todo, e apresenta, de forma clara, as condutas esperadas de todos nós, colaboradores **Acqio**.

A ética é fundamental para a existência da **Acqio** no curto, médio e longo prazo, e estou certo de que o nosso desenvolvimento contínuo e saudável depende de posturas íntegras e transparentes dos nossos Colaboradores para sustentar os negócios e alcançar nossas metas e desafios futuros.

Conto com cada um de vocês!



INTRODUÇÃO

Estimulamos o empreendedorismo e acreditamos no compartilhamento de resultados de forma transparente, oferecendo excelência no atendimento aos nossos clientes.

(Lema da Acqio)

Este Código reúne as principais orientações de conduta, fundamentadas em princípios éticos que acreditamos serem vitais para uma boa convivência no ambiente de trabalho e para a sobrevivência de uma empresa do nosso segmento.

Temos como missão levar os melhores serviços financeiros para as massas, e nossas qualidades nos diferenciam e nos guiam. Sendo assim, nós sempre as mantemos em mente e as colocamos em prática diariamente, como uma base essencial da nossa cultura. Os elementos básicos da nossa cultura corporativa são:

O trabalho em equipe: construir e desenvolver relações interpessoais a fim de propiciar um ambiente organizacional cooperativo, trabalhando para o cumprimento das metas individuais e coletivas;

A proatividade: ter iniciativa para atender a uma demanda ou antecipar uma necessidade;

O comprometimento: estar engajado às atividades e ao resultado do trabalho, envolvido no processo até que se cumpra o proposto;

O foco no cliente: entender a perspectiva do cliente, colocando suas necessidades como foco principal das ações, além de desenvolver e manter relações produtivas com ele, garantindo o cumprimento dos combinados; e

O foco em resultados: manter o foco para alcançar as metas e atingir os resultados.

A **Acqio** espera que seus Colaboradores, baseados nos princípios acima, conduzam suas ações com irreduzível honestidade e integridade.

Além disso, esperamos que você faça uso constante desse documento, como um instrumento de orientação para nortear suas ações profissionais e pessoais, no nosso ambiente de trabalho e também no relacionamento com nossos clientes.



1. CONDOTA ACQIO

É importante analisarmos nossas atitudes e as de nossos colegas para termos uma postura coerente com a filosofia da empresa.

A **Acqio Holding S.A.** e suas subsidiárias seguem os requisitos definidos no código de *compliance*¹, e sendo assim, a equipe **Acqio** deve seguir os preceitos de nossos documentos normativos para garantir o atendimento às exigências internas e do mercado. Em destaque, temos: a Política de prevenção, detecção e tratativa de casos de fraude e lavagem de dinheiro; e a Política de segurança da informação² – ambas alinhadas às exigências do PCI.

Acreditamos que, independentemente de raça, crença, país de origem ou ideologia, devemos assegurar que nossas atitudes e as de nossos colegas estejam de acordo com este Código de Ética. Assim, esperamos que nossa equipe:

- Desempenhe suas atividades em consonância com os processos da empresa, seguindo as políticas e normas internas, estimulando e orientando os seus colegas nesse sentido;
- Mantenha uma atitude profissional positiva, digna, leal, honesta, de respeito mútuo, confiança e colaboração com os demais colegas de trabalho;
- Aja com imparcialidade, objetividade, honestidade, respeito, transparência, lealdade e cortesia na relação com diretores, colaboradores, fornecedores e clientes;
- Preserve o patrimônio da **Acqio**, incluindo a sua imagem e reputação, instalações, equipamentos e materiais, utilizando-os com responsabilidade e apenas para os fins a que se destinam;

¹ *Compliance* é um termo em inglês que significa, no mercado corporativo, estar em acordo com leis e normas dos órgãos de regulamentação.

² A Política de prevenção, detecção e tratativa de casos de Fraude e Lavagem de Dinheiro; e a Política de segurança da informação estão disponíveis no [Portal da Universidade Acqio](#).



- Colabore para um bom fluxo das informações dentro da empresa, com foco na resolução rápida e eficaz dos problemas, interagindo com os envolvidos e preservando a boa comunicação entre setores, colegas e superiores;
- Atue de forma proativa nas atividades diárias, contribuindo para a contínua melhoria de suas atividades, do seu setor e da empresa como todo.

Sendo assim, antes de decidir se uma conduta é apropriada para o contexto empresarial, devemos refletir:

- a. Minha postura é adequada às diretrizes éticas da **Acqio**?
- b. Minhas atitudes estão em concordância com os valores da empresa?
- c. Minha decisão está em comum acordo com a equipe? Esta decisão pode trazer prejuízos à equipe?

O descumprimento das políticas, diretrizes e normas da **Acqio** e uma postura inadequada são passíveis de enquadramento nas penalidades descritas na Política interna de incidentes disciplinares³. Caso você enfrente dificuldades para lidar com qualquer situação, não hesite em procurar o embaixador PCI ou a área de Gente e Gestão para obter orientações.

2. PESSOAS

A **Acqio** valoriza e estimula comportamentos éticos no que diz respeito às relações no trabalho, à postura profissional e perante a diversidade humana. E, especificamente, recomenda que seus colaboradores:

- 2.1. **No relacionamento e comportamento no trabalho:** ajam de forma profissional, respeitando seus colegas. As relações no ambiente de trabalho devem estar ancoradas no respeito e na dignidade, dando aos profissionais autonomia e reconhecimento por suas iniciativas, qualquer que seja seu cargo. Contribuam

³ A Política interna de incidentes disciplinares está disponível no [Portal da Universidade Acqio](#).



para que predomine o trabalho em equipe, a proatividade, o comprometimento, o foco no cliente e o foco no resultado, garantindo que todos atuem de acordo com as bases da cultura corporativa da **Acqio**. Aos gestores e às gestoras, que tenham em mente que as equipes os tomam como exemplos. Suas ações, assim, devem constituir um modelo de conduta. Lembrem-se: sua postura reflete sua imagem e, conseqüentemente, a imagem da empresa.

2.2. Na postura profissional: queremos manter um quadro profissional qualificado, oferecendo condições justas de acesso e contratação de profissionais, bem como manter um ambiente de trabalho favorável e saudável. Para isso, mantenham relações profissionais focadas nas demandas do dia a dia para obter os melhores resultados para a organização. Visando evitar conflitos, é vedada a comercialização de qualquer tipo de mercadoria ou serviços dentro da **Acqio**, assim como a realização de atividades pessoais ou de terceiros durante o horário de trabalho. No que compete à área de Gente e Gestão, é vedada a contratação de parentes – de 1º e 2º grau – e cônjuges de profissionais da **Acqio**, ou ainda promover qualquer tipo de favorecimento em contratações ou movimentações internas.

2.3. Diante da diversidade: respeitem a diversidade aonde estiverem. Somos uma empresa jovem, que atua em diferentes localidades, expostos a culturas e costumes diferentes. Temos a responsabilidade de saber respeitar cada cultura, agregando o que trazem de melhor para o nosso negócio, criando fortes alianças de trabalho e enriquecendo nosso conhecimento. Em toda e qualquer relação de trabalho, temos a responsabilidade de assegurar que somos intolerantes às agressões, às exclusões, às discriminações e ao assédio em função de diferenças de crença, ideologia, orientação sexual, cultura, religião, deficiência, posição social e qualquer outro fator que gere diferenciação, comportamento inadequado e discriminativo.

ATENÇÃO!



- Tenha clareza sobre a sensibilidade das diferenças de cada indivíduo e some forças para atuar de forma otimizada em sua equipe e na empresa;
- Qualquer ato ou intenção de diferenciação e/ou discriminação, deve ser relatado à área de Gente e Gestão para a devida tratativa.

3. INTEGRIDADE EMPRESARIAL

A **Acqio** valoriza e difunde comportamentos éticos no que diz respeito às relações com seus concorrentes, a conflitos de interesse e a favorecimentos e também em relação aos ativos e recursos de trabalho. Especificamente, a empresa recomenda que seus colaboradores:

- 3.1. Nas relações com concorrentes:** participem fortemente na competição no mercado respeitando nossos concorrentes. A **Acqio** respeita as leis do mercado e da livre concorrência, de forma a manter a relação de respeito, cuidando para que a competência e qualidade dos nossos serviços sejam decisivas para influenciar o mercado, nos levando a crescer de forma íntegra, leal e justa.

O QUE FAZER?

Nunca pratiquem ações ou acordos ilícitos com o cliente e **sempre** respeitem a legislação vigente. Estejam atentos às condutas profissionais que envolvam preços, taxas, condições de venda, troca de informações com concorrentes ou qualquer atividade que privilegie de forma ilegal as empresas envolvidas.



3.2. Nos conflitos de interesses e favorecimentos: Agimos pelo melhor para a **Acqio**. Por essa razão, é extremamente importante ficarmos atentos e nos abstermos de qualquer atividade que esteja em desacordo com os interesses da Companhia praticando ações que possam conflitar com os interesses da **Acqio** ou que possam ser vistas como uma possível ameaça ou conflito aos negócios. Sendo assim:

- São **inaceitáveis**, na condição de representante da empresa, relações comerciais com instituições em que você ou pessoas do seu relacionamento familiar ou pessoal tenham interesse ou participação direta ou indireta, sem autorização prévia da direção da **Acqio**;
- É vedado aos membros da **Acqio** fazer uso de informações não públicas da Companhia, dos seus clientes ou fornecedores, para ganhos pessoais próprios, para parentes ou para amigos;
- Evitem discutir assuntos relacionados ao negócio da empresa em locais públicos ou com circulação de pessoas alheias ao conteúdo tratado;
- É vedado o recebimento de vantagens pessoais em decorrência de sua atividade profissional;
- É permitido o recebimento de brindes e presentes de terceiros com valor de mercado de até 15% do salário mínimo vigente. Brindes com valor maior do que o estipulado devem ser entregues à área de Gente e Gestão, que realizará um sorteio do item entre todos os colaboradores;



- Caso não saibam o valor do brinde recebido, procurem a área de Gente e Gestão para a verificação do valor do item.

O QUE FAZER?

- Não divulguem qualquer tipo de informação empresarial para obter vantagem ou ganho pessoal;
- Contratem parcerias de trabalho com base no custo/benefício e mérito, e sem qualquer interesse pessoal com a empresa envolvida;
- Caso tenham dúvidas quanto ao sigilo de informações, procurem os embaixadores do PCI e o setor de Segurança da Informação.

3.3. Ativos e Recursos de Trabalho: tenham responsabilidade com ativos e recursos destinados exclusivamente para o trabalho. Todo profissional da **Acqio** tem a responsabilidade de zelar por todo e qualquer tipo de ativo e recurso pertencente à empresa, sejam eles tangíveis ou intangíveis, a fornecedores ou prestadores de serviços alocados em nossa empresa. Entende-se por recursos: informações confidenciais, *softwares*, computadores, equipamentos e materiais de escritório, em geral.

O QUE FAZER?

- Zelem pelos ativos sob sua responsabilidade individual e comprometam-se para evitar perdas, quebras ou avarias;
- Evitem a divulgação e/ou o acesso a informações não autorizadas;



- Conheçam e cumpram as normas do PCI, zelando pela segurança das informações da **Acqio**, e em caso de dúvidas, procurem suporte junto aos embaixadores do PCI.

4. RELAÇÕES EMPRESARIAIS

A **Acqio** valoriza e difunde comportamentos éticos no que diz respeito às relações empresariais, seja com seus clientes, com seus fornecedores ou com a imprensa. Especificamente, a empresa recomenda que seus colaboradores:

- 4.1. No relacionamento com clientes:** ajam de forma clara e transparente com nossos clientes. Ele é a razão de nossa existência e não é possível conquistar bons clientes adotando posturas antiéticas. Devemos ser claros, transparentes e confiantes em todos os momentos da relação. Atuamos com o sonho e com o projeto de vida de nossos clientes, e prezamos pela honestidade, transparência e excelência no atendimento e relacionamento com os clientes e com as pessoas em geral. Uma boa postura em relação ao cliente gera credibilidade, confiança e boa imagem no mercado e auxilia na conquista de novos clientes através de boas referências e, sobretudo, proporciona satisfação aos clientes já existentes e sentimento de dever cumprido para todos colaboradores da **Acqio**.

O QUE FAZER?

- Sejam sempre claros e sinceros com seu cliente, demonstrando comprometimento ao atendê-lo de forma leal e justa;



- Nunca ofereçam serviços, prazos, taxas ou soluções que sabemos claramente que não atenderão às expectativas de nossos clientes ou que estão em desacordo com as políticas da Acqio;
- Conheçam as políticas de relacionamento com os clientes.

4.2. Relacionamento com Fornecedores: ajam sempre de forma justa e conquistem parcerias duradouras e saudáveis com os fornecedores. Além disso, priorize os fornecedores que demonstram conduzir seus negócios de forma justa e eficaz.

O QUE FAZER?

- Cultivem relacionamentos próximos com seus fornecedores, criando vínculos de confiança. Ainda assim, tenham consciência dos custos, da qualidade e dos deveres do mesmo para com nossa empresa;
- Fiquem atentos ao comportamento dos fornecedores, certificando-se de que estejam agindo com integridade. É **vedado** qualquer tipo de acordo com fornecedores que viole nosso Código de Ética.

4.3. No relacionamento com a imprensa: o contato com a imprensa em nome da **Acqio** é de responsabilidade do Presidente da companhia, desta forma, somente ele poderá falar pela empresa. Qualquer outro colaborador – independentemente do nível hierárquico – só poderá falar em nome da **Acqio** com autorização expressa do Presidente da companhia.

O QUE FAZER?

Quando abordados pela imprensa, mencionem a política da companhia e direcionem o contato ao presidente.

5. COMPLIANCE

É fundamental que as atividades desenvolvidas pela Companhia sejam regidas pelas políticas, manuais, procedimentos operacionais e instruções de trabalho, visando a execução precisa das tarefas e garantindo que todos os requisitos legais, estratégicos e operacionais sejam atendidos.

O QUE FAZER?

Em caso de dúvidas, sugestões de melhoria ou inovações nas rotinas de trabalho, comuniquem-se com a área de Qualidade & Compliance.

- 5.1. PCI:** Todas as normas e detalhamento de ações estão disponíveis na Política de Segurança da Informação da **Acqio**. As normas de PCI são informações essenciais para todos, principalmente para aqueles que desempenham a tarefa de manusear cartões, dados de cartão e sistemas que lidam com esses dados. A política foi concebida de forma a atender aos padrões de segurança exigidos pelo *Payment Card Industry's Data Security Standard* (PCI-DSS), o qual somos obrigados a seguir para poder processar transações via cartões de pagamento.
- 5.2.** Portanto, são **proibidas** práticas e tecnologias que não estejam em conformidade com os requisitos do PCI-DSS em sua totalidade.



5.3. Classificação da informação: classificamos as informações dentro da **Acqio** da seguinte forma:

- **Críticas:** são informações de alto impacto ao negócio que, no caso de exposição indevida, podem causar dano severo ou catastrófico à empresa, seus colaboradores ou terceiros, como multas, processos cíveis ou criminais. Informações deste nível não podem ser manuseadas sem o uso de criptografia e precisam ter acesso controlado. Exemplo: PAN, PIN, chaves de criptografia, senhas etc.
- **Confidenciais:** são informações de impacto moderado ao negócio, que podem causar dano e interromper os fluxos normais da empresa em caso de exposição indevida. A exposição de uma informação confidencial requer medidas pró-ativas dos Diretores para minimizar o impacto da exposição e evitar que outras informações similares sejam expostas. Neste nível, a informação pode ser apresentada sem criptografia, embora o acesso a ela seja controlado e restrito. Exemplo: dados bancários, faturamento de estabelecimentos, dados de desempenho, contratos etc.
- **Públicas:** neste nível, a informação não requer criptografia ou controle de acesso e seu uso ou compartilhamento não possui requisitos formais, além daqueles recomendados pelas boas práticas de segurança da informação. Exemplo: termos de adesão, informações no site e redes sociais.

5.3. Acesso à informação: seguimos o "Princípio do Mínimo Privilégio", o que significa que permitimos o acesso a informações apenas para aqueles cuja função na empresa delas dependa de forma legítima.



NOS AJUDEM A MANTER ESSE CÓDIGO ATUALIZADO!

Nos ajudem a manter esse Código de Ética atualizado, enviando suas sugestões e comentários para o e-mail genteegestao@acqio.com.br. Incentivem seus colegas da Acqio para que leiam o Código de Ética, e disseminem as boas práticas que ele apresenta.

#orgulhodeseracqio