

## CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

*“Quem tem princípios e valores para decidir, avaliar e julgar está submetido ao campo da ética. Quero? Devo? Posso? Três perguntas essenciais para cuidarmos da vida coletiva. A ética é o que marca a fronteira da nossa convivência”.*

*Mário Sérgio Cortella*

A qualidade dos relacionamentos com os nossos vários públicos é o que se destaca no SER ÉTICO – Código de Conduta Ética Serasa Experian, guia que rege a linha de pensamento e atuação da empresa.

SER ÉTICO é agir de acordo com os preceitos morais e legais, respeitando o outro, sendo transparente e cumprindo os acordos realizados. É a prática de nossas crenças e a preservação de nossa integridade.

Todos, sem exceção, são os motivadores para a realização das ações que resultam em nossos produtos e serviços, tornando o negócio Serasa Experian uma referência para o mundo corporativo e promovendo um ambiente que se destaque pela conformidade legal e pela justiça.

Por essa razão, torna-se ainda mais importante a reflexão sobre o impacto de nossas ações e decisões e as consequências a curto, médio e longo prazo.

### Conduta com Profissionais

A Serasa Experian atua para fortalecer a confiança no ambiente de trabalho, estimulando a cooperação mútua entre os seus profissionais. Assim, como Ser Serasa Experian:

**Pautamos** nossas ações de contratação baseadas na qualificação e nas competências – conhecimentos, habilidade e atitudes – do candidato diretamente relacionadas à vaga em aberto.

**Praticamos** a seleção respeitando a diversidade e a inclusão social, com o compromisso de prover todo o suporte para a adaptação das pessoas aos processos de trabalho, aos equipamentos e às instalações da empresa.

**Indicamos** nossos parentes ou amigos para processos seletivos, competindo em iguais condições, desde que atendam ao perfil requerido pela empresa e que sejam observadas as nossas atividades, bem como as de outras pessoas envolvidas, e a segregação de funções.

**Desenvolvemos**, avaliamos, reconhecemos e recompensamos nossos colaboradores por meio da aplicação justa das políticas da empresa, entendendo que o comprometimento, o desempenho e a contribuição de cada profissional para com os resultados da Serasa Experian são os fatores determinantes para as tomadas de decisões.

**Estimulamos** e reforçamos os comportamentos que resultem em um clima de confiança, respeito, honestidade e credibilidade entre líderes, liderados e colegas.

**Tratamos** igualmente as pessoas, independentemente de sua cor, origem, sexo, religião, classe social, idade, orientação sexual ou capacidade física.

**Agimos** com integridade e transparência em nossas relações pessoais e profissionais, evitando conflitos de interesses que possam afetar o ambiente de trabalho e a imagem da empresa.

**Repudiamos** o assédio moral e/ou sexual que, a partir de comentários difamatórios ou de intimidação física, venha a constranger, humilhar e destruir a confiança no ambiente de trabalho.

**Mantemos** uma linha de emergência independente e confidencial (Programa Alerta) para assegurar que quaisquer riscos potenciais para o público, os clientes, os colegas ou a empresa sejam levantados rapidamente e recebam medidas apropriadas.

**Recusamos** presentes ou favores de clientes, fornecedores e/ou parceiros que não respeitem os princípios e valores da empresa. Brindes ou presentes decorrentes de nossas atividades poderão ser aceitos se não tiverem valor comercial ou se forem equivalentes ao valor máximo de 75 dólares americanos.

**Mantemos** uma posição de neutralidade e isenção em relação a candidatos, correntes ou partidos políticos, mas dentro de um processo educativo, incentivamos o voto consciente.

### **Conduta com Clientes**

A Serasa Experian atua para fortalecer a sua credibilidade perante os seus clientes, oferecendo-lhes a excelência dos seus serviços. Assim:

**Reconhecemos** a interdependência entre a empresa e os clientes para o sucesso de ambas as partes, bem como o reflexo desse sucesso na economia e na sociedade.

**Tratamos** os nossos clientes com respeito e transparência, considerando, também, em nossos relacionamentos, o Código de Defesa do Consumidor.

**Identificamos** e, muitas vezes, nos antecipamos às expectativas dos clientes, oferecendo-lhes produtos e serviços de qualidade, visando garantir a sua plena satisfação.

**Fornecemos** informações de qualidade – completas e exatas – que atendam aos interesses de todas as partes envolvidas na realização de negócios.

**Repudiamos** vantagens ou favorecimentos que resultem em benefício pessoal.

**Divulgamos** com transparência as informações relativas aos nossos produtos e serviços.

**Valorizamos** o relacionamento com nossos clientes nos processos de pré e pós-venda, mantendo-os informados sobre as ações em andamento e respeitando a sua privacidade.

**Realizamos** regularmente pesquisas de satisfação, buscando melhorar continuamente o relacionamento com nossos clientes.

### **Conduta com Cidadãos**

A Serasa Experian atua orientada pelos princípios que regem a segurança da informação – coleta e utilização – garantindo confidencialidade, integridade e privacidade das informações. Dessa forma:

**Adotamos** medidas técnicas, contratuais, administrativas e patrimoniais para garantir o sigilo de dados dos cidadãos e a proteção contra o acesso não autorizado.

**Asseguramos**, além do acesso restrito das informações aos legítimos interessados, o direito de conhecimento, verificação, correção e/ou retificação de dados pelo cidadão.

**Cumprimos** todas as disposições legais, regulamentares e judiciais pertinentes à coleta, ao armazenamento, ao tratamento, à análise e à circulação de dados e informações sobre pessoas físicas e jurídicas.

**Comunicamos** previamente à pessoa interessada as anotações que não sejam do seu conhecimento ou consentimento prévio.

**Utilizamos** as informações exclusivamente para os fins aos quais foram coletadas, com o consentimento prévio das pessoas envolvidas.

**Recusamos** o registro de informações pertinentes à origem social e étnica, convicções políticas e sociais, saúde e orientação sexual.

### **Conduta com Fornecedores**

A Serasa Experian atua para fortalecer o relacionamento com os fornecedores, tratando-os com total imparcialidade, respeito e transparência, ou seja:

**Estabelecemos** critérios claros, equânimes e objetivos para a seleção de fornecedores, rejeitando qualquer tipo de favorecimento ou discriminação.

**Promovemos** um ambiente competitivo estabelecendo no mínimo três alternativas reais e viáveis de fornecimento.

**Relacionamo-nos** exclusivamente com fornecedores idôneos, que entregam (ou proveem) produtos ou serviços com segurança, confiabilidade e qualidade e que cumprem rigorosamente a legislação vigente.

**Rejeitamos**, sob quaisquer hipóteses, a utilização de mão de obra infantil, trabalho forçado ou análogo para o fornecimento de bens e/ou serviços.

**Repudiamos** a obtenção de vantagens ou favorecimentos para benefício pessoal e ou de terceiros.

**Estimulamos** e promovemos a participação competitiva de fornecedores pertencentes a minorias da diversidade social brasileira, visando à inclusão social e econômica de grupos historicamente discriminados e desfavorecidos, tais como afrodescendentes, pessoas com deficiência e indígenas.

**Comprometemo-nos** com a confidencialidade sobre todos os aspectos: homologação do fornecedor, critérios de seleção, avaliação e monitoramento de desempenho, condições comerciais negociadas, políticas, direitos autorais e tecnologias de fornecedores.

### **Conduta com Concorrentes**

A Serasa Experian atua para fortalecer o respeito entre os concorrentes. Assim:

**Tratamos** os nossos concorrentes como gostaríamos de ser tratados.

**Oferecemos** nossos produtos e serviços, valorizando-os, sem, no entanto, depreciar a imagem dos concorrentes.

**Tratamos** com discrição as informações da concorrência.

**Preservamos** as informações que constituem nossos diferenciais estratégicos, tais como política de preços, termos de contratos, custos, desenvolvimento de novos produtos e pesquisa de mercado.

### **Conduta com a Mídia**

A Serasa Experian atua com integridade na divulgação de sua imagem institucional e das informações sob sua responsabilidade. Dessa forma:

**Mantemos** atitude independente e respeitosa com a mídia.

**Prestamos** informações claras e relevantes aos clientes e à sociedade, por meio de fontes autorizadas.

**Repudiamos** comentários que possam afetar a imagem da Serasa Experian e/ou de nossos públicos de relacionamento.

**Respeitamos** as normas que regem a publicidade dos países nos quais atuamos, não utilizando linguagem e/ou imagens preconceituosas, constrangedoras ou de risco.

### **Conduta com o Governo**

A Serasa Experian atua para fortalecer a sua integridade junto aos órgãos governamentais, cumprindo determinações legais e recusando proveitos. Assim:

**Rejeitamos** os benefícios de relacionamentos e influências políticas para a realização de negócios e obtenção de informações privilegiadas.

**Repudiamos** qualquer tipo de pressão política sobre os profissionais da Serasa Experian para que adotem determinada posição em eleições.

**Mantemos** uma posição de neutralidade e isenção em relação a candidatos, correntes ou partidos políticos, não contribuindo com eles ou financiando-os em nome da empresa.

### **Conduta com a Comunidade e o Meio Ambiente**

A Serasa Experian atua como empresa cidadã para fortalecer o bem-estar da comunidade e a integridade e a preservação do meio ambiente. Dessa forma:

**Incentivamos** ações de cidadania e voluntariado para que possamos promover não só o nosso desenvolvimento pessoal, mas também o desenvolvimento de nossa família e de nossa comunidade.

**Apoiamos**, por meio de nosso processo de cidadania empresarial, as organizações idôneas sem fins lucrativos.

**Apoiamos** a inclusão social por meio do programa de empregabilidade de pessoas com deficiência.

**Prestamos** gratuitamente atendimento ao cidadão, fornecendo informações cadastrais e orientações com o objetivo de contribuir para o exercício da cidadania.

**Valorizamos** iniciativas de educação financeira para que possamos contribuir para saúde financeira da comunidade na qual estamos inseridos.

**Apoiamos** a divulgação de campanhas de utilidade pública, sendo necessária, para isso, a aprovação das áreas competentes.

**Respeitamos** a legislação ambiental dos países em que atuamos e apoiamos iniciativas que visam ao desenvolvimento sustentável e ao respeito ao ecossistema.

**Consideramos**, em nossos princípios e ações, a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), o Estatuto da Criança e do Adolescente e o Estatuto do Idoso.

### **Conduta com Acionistas**

A Serasa Experian atua para fortalecer o respeito e a harmonia entre os acionistas, dando-lhes o suporte necessário para que acompanhem com precisão as suas atividades e seu desempenho. Assim:

**Firmamos** um relacionamento de confiança com os acionistas a partir da comunicação precisa e transparente das informações e do respeito, cumprindo as normas estatutárias.

**Buscamos** alcançar níveis crescentes de competitividade, além de resultados que tragam impactos compatíveis com o capital investido e que estejam fundamentados na cidadania empresarial.

**Divulgamos** as informações organizacionais e contábeis disponibilizando-as de forma clara e objetiva para todos os acionistas, independentemente do grau de participação acionária.