

# Manual de Controles Internos

## 1.6 PRINCÍPIOS ÉTICOS

Ética

1/5

Nov/17

### 1.6 Conteúdo

Este documento define os princípios éticos e regras de conduta da Santana CFI.

#### 1.6.1 Dos Princípios Éticos e Regras de Conduta da Santana S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento.

Pautar suas operações com o mercado de crédito, financiamento e investimento, dentro de padrões e valores éticos elevados, procurando sempre estar alinhado às normas e procedimentos de mercado.

Operar no mercado financeiro, de forma cordial para com os seus parceiros e fornecedores, dentro dos princípios da probidade administrativa e operacional.

Manter, sempre, os documentos comprobatórios das operações disponíveis, tanto para os órgãos fiscalizadores, como para os clientes, pelos prazos legais.

Procurar estabelecer parcerias de negócios com instituições financeiras ou não financeiras cuja conduta seja comprovadamente ilibada e idônea, no mercado financeiro.

Agir, sempre, com transparência, em todas as operações e processos de negócios.

Manter em total sigilo todas as informações confidenciais tratadas no dia-a-dia das operações da SANTANA CFI;

Não divulgar, copiar, reproduzir, por qualquer forma, informações dos clientes e dos negócios da SANTANA CFI;

Não comentar, expor ou induzir observações ou assuntos que possam fazer referência aos negócios e/ou operações da SANTANA CFI fora do dia-a-dia dos negócios da corporação;

Observação: Não tratar de assuntos da SANTANA CFI com terceiros, amigos ou parceiros de outros negócios, bem como não entregar por qualquer meio (fax, e-mail, correio) qualquer material e/ou informação referente aos negócios da SANTANA CFI.

#### 1.6.2 Das Regras de Conduta

A Santana CFI solicitará que todos os seus colaboradores firmem um TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO, tomando ciência dos seus princípios éticos, e conhecimento pleno das suas regras de conduta, com a condição de praticá-las, no exercício de suas atividades, dentro e fora dela.

# Manual de Controles Internos

## 1.6 PRINCÍPIOS ÉTICOS

Ética

2/5

Nov/17

As regras de conduta serão alinhadas, seguindo os padrões a seguir:

### 1.6.3 No Relacionamento com Clientes

A SANTANA CFI por si (e seus prepostos) buscará o atendimento dos interesses de seus clientes.

Não permitirá e nem aceitará a adoção de práticas desleais dentro ou fora de suas dependências.

Observados os preceitos legais, a SANTANA CFI manterá sigilo sobre as operações e informações cadastrais e financeiras de seus clientes.

O relacionamento com clientes será conduzido pelos operadores e responsáveis pelas áreas, tanto no relacionamento do dia-a-dia como na resolução de problemas com acompanhamento da Diretoria e Ouvidoria que será imediatamente informada sobre as ocorrências e as soluções adotadas para correção de eventuais deficiências.

### 1.6.4 Com Empregados e Demais Colaboradores

A manutenção de um relacionamento transparente e justo com seus empregados e colaboradores será promovida, respeitando os interesses mútuos e com atuação preventiva quanto a riscos que possam envolver a SANTANA CFI e o profissional, inclusive aqueles relacionados à reputação.

### 1.6.5 Com Fornecedores e Prestadores de Serviços em Geral

Ao suprir suas necessidades de materiais e serviços, será imprescindível que a escolha e contratação de fornecedores e de prestadores de serviços sejam efetuadas com base em critérios, estritamente, técnicos, profissionais e éticos e conduzidas por meio de processos que assegurem a melhor relação custo x benefício para a Santana CFI e no caso de eventual ocorrência de desvio a fonte supridora deverá dirimir qualquer dúvida sobre sua reputação.

### 1.6.6 Com Concorrentes

A concorrência leal deverá ser o elemento básico em todas as operações e relacionamento da Santana CFI com outras instituições do mercado financeiro

A SANTANA CFI adotará práticas que contribuam para o crescimento do mercado como um todo e não permitam atitudes que configurem concorrência desleal ou prática não eqüitativa.

# Manual de Controles Internos

## 1.6 PRINCÍPIOS ÉTICOS

Ética

3/5

Nov/17

Não deverão ser feitos comentários que possam denegrir a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles.

### 1.6.7 Com Reguladores

Atuará em conformidade com as leis, regulamentos e boas práticas de mercado.

Proverá, sempre que requerido, os órgãos reguladores, das informações necessárias, a fim de verificar conformidade aos diversos normativos.

Todos os colaboradores no seu âmbito de responsabilidade e autoridade serão instruídos a fornecerem informações adicionais, sempre que requeridas.

Manterá registros e documentação adequada que permita comprovar a conformidade dos requisitos especificados.

### 1.6.8 Sindicatos e Associações de Colaboradores

Serão respeitados a liberdade de associação e o direito de negociação coletiva, podendo seu pessoal filiar-se a Sindicatos.

Assegurará que os representantes do seu pessoal não serão objeto de discriminação e que tais representantes tenham acesso a seus membros no local de trabalho.

### 1.6.9 Imprensa

Os contatos e o provimento de informações para a imprensa serão conduzidos somente pelo Diretor Executivo da SANTANA CFI ou seus representantes designados especialmente para este fim.

### 1.6.10 Do Ambiente de Trabalho

As relações no ambiente de trabalho deverão ser lastreadas pela cortesia e respeito. Deverá haver predomínio do espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da Santana CFI e a busca por resultados.

### 1.6.11 Da Publicidade

Ao oferecer produtos e serviços a Santana CFI aos clientes, será de fundamental importância verificar se toda a documentação de publicidade/marketing utilizada:

# Manual de Controles Internos

## 1.6 PRINCÍPIOS ÉTICOS

Ética

4/5

Nov/17

- a) Não seja enganosa e contenha informações corretas, claras e precisas, além das características dos produtos e serviços oferecidos.
- b) Foi previamente aprovada pela Diretoria da Santana CFI.
- c) Não transgrida normativos legais ou regulamentares.

### 1.6.12 Do Conflito de Interesses

Diretores e colaboradores deverão priorizar os interesses dos clientes e os da Santana CFI aos seus próprios, mesmo quando conflitantes.

Todos os conflitos de interesse existentes ou suspeitados deverão ser comunicados à Diretoria de imediato.

A Santana CFI atuará em perfeita conformidade com as leis, regulamentos e boas práticas de mercado, preservando os preceitos que regem as atividades bancárias, comerciais e civis.

### 1.6.13 Dos Procedimentos Disciplinares

Todos os Diretores e colaboradores deverão pautar suas atividades em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis aos negócios de interesse da Santana CFI, às regras estabelecidas neste documento e demais instrumentos emitidos pela Instituição.

O descumprimento dessas disposições legais ou regulamentares acarretará em ações disciplinares que, dentre outras, poderá incluir a cessação imediata do contrato com o colaborador, sem prejuízo da imposição de multas pessoais e outras penalidades estabelecidas na legislação brasileira.