



# Programa de Integridade

Grupo Aval

## Programa de Integridade

### Apresentação

O presente programa consiste em instruções e parâmetros que devem nortear as ações de todos os membros da organização, indicando a forma correta de agir no ambiente corporativo, com o objetivo de fortalecer a ética nos relacionamentos com outros agentes, dentro e fora da empresa, prevenindo e evitando situações que comprometam o Código de Ética, construindo maior respeito e confiança dentro do espaço de trabalho, servindo como bússola a todos os colaboradores e líderes.

O documento é destinado a todos os membros da empresa, sejam estes administradores, diretores, superintendentes, gerentes, supervisores, coordenadores, administrativos, *back office*, manutenção e limpeza, ou qualquer outro cargo que aqui não esteja mencionado, inclusive com aplicabilidade a colaboradores que estejam prestando serviço em nome da empresa e para ela.

### Conceitos

**Ética profissional:** é o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representam imperativos de sua conduta. Ética é uma palavra de origem grega (éthos), que significa “propriedade do caráter”. Ser ético é agir dentro dos padrões convencionais, é proceder bem, é não prejudicar o próximo.

**Conduta:** Como nossas atitudes não são casuais, podemos dizer que nossas condutas são baseadas em valores que nos foram passados, tais como crenças, culturas e vivências.

Por isso, o presente programa de integridade visa fortalecer os princípios de conduta esperados de cada membro da organização e que formam a identidade do Grupo Aval.

### Definição

O programa de integridade consiste em um conjunto de mecanismos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de eventuais irregularidades, visando oferecer orientação como prevenção, mas também detectar fraudes e irregularidades praticados contra a administração, as quais possam comprometer a imagem do Grupo Aval e seus clientes.

### Vantagens do Programa de Integridade

Com o desenvolvimento deste programa de integridade, o Grupo Aval pretende desenvolver de forma sustentável a melhoria constante do ambiente corporativo e mitigar irregularidades, conscientizando sobre o dever de estar em conformidade com todas as leis e normas de abrangência nacional e pactos internacionais aplicáveis ao seu negócio, para seu efetivo cumprimento pelos membros da empresa, sempre buscando as melhores práticas com o objetivo de permanecer como referência no mercado de recuperação de créditos.

A missão do Grupo Aval é ser a cada dia mais eficaz na recuperação dos créditos de nossos clientes, e com isso contribuir significativamente na redução de perdas, ao mesmo tempo auxiliando os clientes que estão em situação de inadimplência a encontrar a melhor maneira de resolver a dívida, voltando a ser um consumidor de crédito e enaltecendo a imagem da instituição financeira, de modo a fidelizar o cliente consumidor de crédito. É mister consignar que a implantação deste programa consiste em um ciclo contínuo e não em um esforço pontual e dinâmico.

## Treinamentos constantes

Faz parte do nosso programa de integridade a ministração de treinamentos constantes para todos os líderes e funcionários, a partir de um plano de capacitação com o objetivo de treinar as pessoas sobre o conteúdo e práticas das políticas de conduta e ética, bem como técnicas de negociação, excelência em bom atendimento, legislação aplicada ao negócio, tais como Código de Defesa do Consumidor, Lei anti-corrupção, lei geral de proteção de dados, dentre outras.



### **Código de Ética e Conduta**

A Aval Administração de Cobrança e Cadastro ou Grupo Aval, é especializada em recuperação de créditos nos âmbitos extrajudicial e judicial, apresenta em seu Código de Ética empresarial contemplando os princípios direcionadores das políticas adotadas pela empresa, que norteiam as ações e relações com sócios, conselheiros, clientes, prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores, jovens aprendizes, e comunidade em geral.

Esse posicionamento passa pelo respeito as leis, decretos, regras, regulamentos e toda e qualquer norma que seja aplicada aos seus negócios e visa o fortalecimento do compromisso ético da Organização no exercício da sua Missão, Visão e Valores e suas expectativas quanto às relações com seus clientes parceiros, em um ambiente cada vez mais permeado pela confiança, respeito e elevado padrão de integridade.

Busca de forma constante, incentivar e fiscalizar as boas práticas em todos os níveis de atuação e hierarquia, prezando com zelo pela incorporação da sustentabilidade, governança corporativa, respeito aos direitos humanos, repudiando toda forma de racismo, homofobia, ofensa aos direitos da criança e adolescente, trabalho escravo e corrupção.

### **Missão**

Valorizar os ativos de nossos clientes, apresentando resultados sustentáveis através de negociação, recebimento de créditos e resgate de garantias contratuais.

### **Visão**

Manter-se como referência no setor de recuperação de créditos e ser reconhecida pelos clientes, parceiros e colaboradores como uma empresa eficiente, focada em performance e inovação tecnológica.

### **Valores**

- 1 - Paixão pelo atendimento ao cliente
- 2 - Respeito a dignidade e à diversidade do ser humano
- 3 - Ética nos relacionamentos
- 4 - Comprometimento com os resultados
- 5 - Empatia

### **Política de Gestão de Pessoas**

O Grupo Aval tem como princípio respeitar os direitos humanos e promover a diversidade social, através da adoção de políticas de prevenção a todo e qualquer tipo de discriminação, assédio moral ou de qualquer outro tipo, preconceito, ou condição de trabalho indigna, tais como trabalho infantil, escravo ou análogo.



## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

### **Política de Segurança do Trabalho**

Adota como padrão o atendimento à toda legislação que se aplica a segurança e saúde do trabalho nas atividades de seus colaboradores e prestadores de serviço, tendo como princípio básico a melhoria contínua da Gestão de Segurança.

### **Política de Qualidade**

O Grupo Aval pauta suas ações no aprimoramento constante de seus serviços, evidenciando valores como respeito a seus clientes, melhoria contínua dos processos e o crescimento qualitativo dos colaboradores através de investimento sólido em novas tecnologias e treinamentos constantes.

### **PRINCÍPIOS QUE NORTEIAM AS RELAÇÕES:**

#### **Transparência**

O Grupo Aval prima pela transparência e está comprometido com a veracidade das informações prestadas a todas as partes interessadas.

Convém que uma organização divulgue de forma clara, precisa e completa, e em grau razoável e suficiente, as políticas, decisões e atividades pelas quais é responsável, inclusive seus impactos conhecidos e prováveis na sociedade e no meio ambiente. Convém que essas informações estejam prontamente disponíveis e sejam diretamente acessíveis, assim como sejam compreensíveis para aqueles que tenham sido ou possam vir a ser afetados de modo significativo pela organização.

#### **Sigilo**

No exercício de sua Missão, o Grupo Aval exige de todos os Colaboradores a manutenção do sigilo das informações de caráter privado, obtidas e mantidas no exercício de suas atividades.

### **Práticas Inaceitáveis em nossa empresa:**

Qualquer tipo de discriminação seja ela política, econômica, social, racial, de nacionalidade, gênero, idade, religião ou de orientação sexual.

Constranger alguém com intuito de levar vantagem ou favorecimento sexual/moral, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico, ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.

### **Lei anticorrupção:**

Todos os colaboradores, inclusive executivos, diretores e procuradores devem atuar em conformidade com a Lei 12.846 de 01 de Agosto de 2.013 (Lei Anticorrupção), e cumprir os princípios norteadores da lei na realização de suas atividades, não oferecendo, prometendo ou dando, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ela relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos; não se utilizar de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados; não dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação.

Adotar os mecanismos e procedimentos internos de integridade, treinamento, comunicação, auditoria e incentivo a denúncia de irregularidades para garantir o fiel cumprimento da Lei Anticorrupção por seus funcionários, executivos, diretores e procuradores, não receber pagamentos, aceitar, oferecer, direta ou indiretamente, favores, presentes ou vantagens de qualquer natureza, que resultem de relacionamento com a empresa e que possam influenciar no favorecimento de interesses próprios ou de terceiros.

### **Canais de denúncia**

Disponibiliza canais para denúncias e manifestações por parte de funcionários, colaboradores ou qualquer outra pessoa que tenha conhecimento de violações aos códigos de conduta Ética, podendo ser feitos por meio de identificação do denunciante ou de forma anônima.

### **Princípios de responsabilidade Socioambiental**

Todos os colaboradores, parceiros, executivos e diretores devem estar comprometidos na cooperação da prevenção, preservação e proteção do meio ambiente no exercício de suas funções, evitando práticas danosas, executando seus serviços em observância à legislação vigente e Política Nacional do Meio Ambiente.

### **Uso de imagem:**

É terminantemente proibido o uso ou divulgação de imagens que coloquem qualquer indivíduo em situação constrangedora, preconceituosa, desrespeitosa ou de risco.

### **Princípios de nossa Integridade**

O Grupo Aval tem um compromisso com a melhoria contínua da gestão ambiental em todos os níveis, negócios e locais onde a empresa atua.

Os riscos socioambientais atrelados a atividades financeiras em sua maioria são indiretos, eis que a atividade de recuperação de créditos realizada pelo Grupo Aval compõe uma das etapas do ciclo de crédito, assim a possibilidade de causar danos a sociedade e ao meio ambiente decorre geralmente da relação com os seus clientes e fornecedores.

A visão do Grupo Aval é ser uma empresa que obedece aos princípios e melhores práticas de gestão ambiental de maneira contínua para preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável do planeta.

### Cumprimento do Código

Todos os colaboradores deverão conhecer e zelar pelo cumprimento das normas do Código de Ética, e comunicar ao gestor de RH e Diretoria qualquer ato ou fato de infração ao presente Código, visando apuração e providências necessárias.

### Princípios de nossa Integridade

O Grupo Aval tem um compromisso com a melhoria contínua da gestão ambiental em todos os níveis, negócios e locais onde a empresa atua.

Os riscos socioambientais atrelados a atividades financeiras em sua maioria são indiretos, eis que a atividade de recuperação de créditos realizada pelo Grupo Aval compõe uma das etapas do ciclo de crédito, assim a possibilidade de causar danos a sociedade e ao meio ambiente decorre geralmente da relação com os seus clientes e fornecedores.

A visão do Grupo Aval é ser uma empresa que obedece aos princípios e melhores práticas de gestão ambiental de maneira contínua para preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável do planeta.

Para atender a este propósito o Grupo Aval se compromete a:

- 1) Cumprir toda a legislação ambiental em seus processos internos, adotando as melhores práticas na prestação de serviços aos seus clientes.
- 2) Prover treinamento de seus colaboradores, valorizando os princípios de respeito ao meio ambiente.
- 3) Trabalhar na prevenção da poluição, redução de resíduos, reuso e reciclagem de materiais utilizados.
- 4) Compromisso em orientar todos os nossos colaboradores e parceiros no uso responsável dos recursos naturais.
- 5) Ações que visam a redução do consumo de energia elétrica.
- 6) Ações práticas para evitar o desperdício de água.
- 7) Ajudar os colaboradores e inserir no seu dia a dia as práticas de preservação do meio ambiente.
- 8) Revisar anualmente a Política Ambiental.

### Conflitos de interesse

Conflito de interesses ocorre quando uma decisão é influenciada pelos interesses de apenas uma das partes envolvidas, prejudicando as demais. Portanto, exercer qualquer tipo de ação para obtenção de vantagens pessoais prejudicando outros é agir tanto antiética (por ser contrário ao que se entende por correto) quanto imoral (por se concretizar em prejuízo ao outro).

Diante destes fatos, qualquer conflito que venha a conhecimento de membros de um ou mais membros da organização, independentemente de seu cargo, deve ser imediatamente reportado ao superior direto para apuração e providências corretivas visando obstar danos, ou quando não for possível, acionar o disque denúncia para que as informações cheguem ao conhecimento da gestão principal e Diretoria.

### **Informação Privilegiada**

Informações privilegiadas são aquelas que ainda não foram divulgadas aos órgãos reguladores ou a outras entidades similares como investidores, diretores e acionistas, portanto todos os colaboradores dentro que tiverem acesso a informações deve manter absoluto sigilo, sob pena de sofrer as sanções e punições previstas em lei.

### **Valorização de Pessoas**

O compromisso de respeito a dignidade humana e valorização das pessoas, previstos no artigo 5º da Constituição Federal, é fator inegociável para os sócios, administradores, gestores e colaboradores pertencentes ao Grupo Aval, e o descumprimento inaceitável e passível das sanções administrativas e legais.

### **Princípios de responsabilidade Socioambiental**

Responsabilidade social empresarial é um tema de grande importância para o universo corporativo. O desempenho da organização em relação à sociedade em que opera e ao seu impacto no meio ambiente se tornou uma parte crucial na avaliação de seu desempenho geral e de sua capacidade de continuar a operar de forma eficaz. Isso, em parte, reflete o reconhecimento cada vez maior da necessidade de assegurar ecossistemas saudáveis, igualdade social e boa governança organizacional. A longo prazo, todas as atividades das organizações dependem da saúde dos ecossistemas do mundo, e todos devem contribuir de forma prática para que o Planeta Terra seja preservado.

São exemplos práticos, utilizar de forma racional materiais disponibilizados pela empresa, considerar os interesses de todas as partes interessadas, inclusive dos que não tem participação direta na Organização quando do descarte de materiais no lixo, incentivar a coleta seletiva para reciclagem, estimular o aprimoramento e a criação de mecanismos a favor da preservação, bem como o uso consciente de produtos, serviços, sistemas e mecanismos que possibilitam melhorias na acessibilidade, inclusão social, cidadania e ambiente.

### **Princípios de Compromisso da Organização**

Toda relação entre a Organização e as partes interessadas devem ter total reciprocidade de obrigações, praticar a equidade em todos os tratamentos, reconhecendo imparcialmente o direito de cada um.

Preservar a confiança interna e externa, evitando conflitos de interesse, manter o ambiente de trabalho confortável e seguro, ser receptivo as sugestões de melhoria, abrindo espaço para críticas e sugestões de todos que tenham como intuito a melhoria dos processos e as relações dentro e fora da Organização.

Manter todos os meios de comunicação internos sempre atualizados, fazendo com que todos os funcionários estejam sempre informados sobre a vida da Organização, projetos, metas e possíveis mudanças.

Respeitar o sigilo de informações fornecidas e recebidas, agindo dessa forma com integridade e ética nos relacionamentos internos e externos aos quais a empresa está exposta.

Todos os funcionários e administradores devem conhecer o presente Programa de Integridade e ajudar a divulgá-lo sempre que necessário, contribuindo para disseminação deste material em todos os níveis da organização, assim como denunciar irregularidades através dos canais existentes, eis que no desempenho de qualquer função é fundamental conhecer e praticar os princípios éticos contidos neste documento.

### RELACIONAMENTO ENTRE EMPRESA E COLABORADORES

O Código de Ética reflete o padrão ideal de conduta e valores compartilhados pelos nossos colaboradores, visando garantir a qualidade dos serviços prestados em conformidade com as leis aplicáveis, alcance dos objetivos empresariais, mediante cumprimento das regras básicas de comportamento, visando total satisfação dos nossos clientes, através de soluções rápidas e objetivas, bem como sempre aplicar os pilares descritos na Visão, Missão e Valores.

**Cliente e Usuários:** Sem confiança entre prestador e cliente não há relação próspera e positiva, com isso devemos prezar pela cortesia, atenção, eficácia e transparência em nossos atendimentos. Mantendo a confidencialidade de todas as informações recebidas, sempre prestando atendimento de forma clara e compreensível, identificando a necessidade do cliente para obter a melhor e mais rápida solução.

**Concorrência:** A concorrência é indispensável para a busca de melhores resultados e performance, por isso deve haver um tratamento adequado, respeitoso e sem abuso de poder. Respeitando a reputação dos concorrentes, e quando possível participar das iniciativas dos concorrentes, quando estas forem de interesse do mercado.

#### 1. Objetivo

Engajar todos os nossos colaboradores em um processo de conscientização sobre as metas e ética nas ações, contribuindo com o desenvolvimento contínuo profissional e social do indivíduo.

Demonstrar clareza nas formas de conduta de nossos processos, buscando o cumprimento de nossa missão por meio de um comportamento social responsável.

#### 2. Princípios Básicos

Todas as regras aqui descritas devem ser cumpridas por todos os contratados da Empresa. Todos os colaboradores têm os mesmos compromissos éticos, independentemente do cargo exercido.

#### 3. Valores

Deverá ser adotado como identidade do colaborador a responsabilidade, o comprometimento e a integridade, agindo com transparência e proporcionando a melhoria contínua da qualidade de nosso atendimento.

#### 4. Responsabilidade

Os colaboradores deverão almejar pelo resultado rápido e objetivo na execução dos serviços oferecidos aos nossos clientes, zelando pelos princípios éticos.



## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

### 5. Confidencialidade

Todas as informações obtidas no exercício das atividades que dizem respeito à empresa e/ou ao cliente deverão ser mantidas em absoluto sigilo, sendo utilizada apenas para o cumprimento do trabalho.

### 6. Imparcialidade

As negociações sejam ela para recebimento total, desconto sob campanha ou via acordos aprovados devem ser executadas de maneira imparcial, sem qualquer favorecimento por motivo de empatia ou qualquer tipo de discriminação ao cliente.

### 7. Qualidade do Serviço

Valores e respeito com os clientes sejam eles, diretos ou indiretos devem ser mantidos em evidência, visando à melhoria contínua dos processos de crescimento qualitativo de nossos serviços, lembrando que a qualidade de nossos serviços é sinônimo de bom desempenho e confiabilidade.

### 8. Cumprimento do Código

Todos os colaboradores deverão conhecer e zelar pelo cumprimento das normas do Código de Ética, e comunicar de maneira rápida e clara ao seu gestor direto, ou caso não seja possível, utilizar os canais de disk denuncia, sendo realizado com ou sem identificação do denunciante, caso este não se sinta seguro em revelar sua identidade.