



RESERVA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO

CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

O compromisso que sustenta mais de 50 anos de confiança: transparência com o cliente, honestidade nos números e respeito em cada relação.

TRANSPARÊNCIA • CREDIBILIDADE • CONDUTA ÉTICA



O CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

O Código de Conduta e Ética é dirigido a todos os membros da administração, colaboradores, estagiários e prestadores de serviço da Reserva Administradora de Consórcio, servindo como referência na atuação pessoal e profissional. Todos devem conhecê-lo e fazê-lo conhecido, observando e defendendo seu cumprimento.

Sua aplicação ocorre nos relacionamentos internos — sem distinção de nível hierárquico — e nas relações externas, com fornecedores, clientes, prestadores de serviço, parceiros de negócio e agentes financeiros. A base deste Código está alicerçada sobre o respeito, o sentido de confiança e a verdade.

Os parceiros de negócio que atuem na oferta, promoção, intermediação, comercialização ou atendimento relacionado aos produtos da Reserva devem observar obrigatoriamente as disposições deste Código, naquilo que lhes for aplicável, sem prejuízo das obrigações previstas em contrato, políticas, procedimentos e demais normas internas da Administradora.

É responsabilidade de todos conhecer e observar as leis, regulamentações, políticas, normas e procedimentos que impactem suas atividades e as da Administradora. A ciência deste Código será formalizada mediante o **Termo de Ciência, Adesão, Confidencialidade e Compromisso** constante do Anexo I.

Os parceiros comerciais e demais terceiros que atuem em nome, no interesse ou na representação da Reserva devem observar este Código naquilo que lhes for aplicável, devendo sua ciência e adesão ser formalizadas por meio do Termo constante do Anexo I, de cláusula contratual específica ou de outro instrumento formal adotado pela Administradora.



MISSÃO, VISÃO E VALORES



01

MISSÃO

Formar e administrar grupos de consórcio, sempre superando as expectativas de nossos clientes, com resultados que se materializam em sonhos. Desenvolver estratégias que fortaleçam o relacionamento com clientes e colaboradores, mantendo qualidade e transparência.



02

VISÃO

Ser referência nacional em consórcio, por meio de parcerias com fabricantes, concessionárias e representantes de credibilidade — facilitando cada vez mais a aquisição de bens e serviços de nossos consorciados e parceiros.



03

VALORES

Transparência, credibilidade e conduta ética. Prezamos pela excelência no atendimento a clientes e parceiros. Práticas éticas são responsabilidade de todos — somos avaliados todos os dias por colegas, clientes, fornecedores e pela comunidade onde vivemos e trabalhamos.



PALAVRA DA LIDERANÇA

MENSAGEM DA DIRETORIA

Há mais de 50 anos, a Reserva ajuda pessoas a realizar sonhos — um imóvel, um veículo, um projeto de vida. Isso só foi possível porque, ao longo desse tempo, conquistamos algo que não se compra: a confiança de quem administra o próprio patrimônio com a gente.

Somos uma administradora autorizada pelo Banco Central do Brasil, e essa autorização carrega uma responsabilidade que vai além do que está escrito em contrato. Ela existe porque cada colaborador, cada prestador de serviço e cada parceiro de negócio, em cada atendimento, decide agir da forma certa — mesmo quando ninguém está olhando, mesmo quando o caminho errado pareceria mais rápido.

Este Código de Conduta e Ética não é uma formalidade. É o retrato do que esperamos de todos nós: transparência com o cliente, honestidade nos números, respeito entre colegas e parceiros, responsabilidade na oferta e comercialização dos produtos e cuidado com cada informação que passa pelas nossas mãos.



CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

RESERVA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO

Nenhuma meta comercial, remuneração, campanha, pressão por resultado ou interesse individual justifica o descumprimento da legislação, da regulamentação aplicável, deste Código ou das políticas internas da Reserva.

Pedimos que cada um leia com atenção, se reconheça nele e o carregue para o dia a dia — na venda, no atendimento, na relação com colegas e parceiros. Se em algum momento surgir uma dúvida sobre o que é certo fazer, procure sua liderança ou os canais internos competentes.

Seguimos construindo, juntos, os próximos 50 anos da Reserva com a mesma seriedade que nos trouxe até aqui.

A DIRETORIA

RESERVA ADMINISTRADORA DE
CONSÓRCIO



INEGOCIÁVEIS DA RESERVA

O QUE A RESERVA NUNCA ACEITA



CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

RESERVA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO

Os comportamentos abaixo são incompatíveis com os valores da Reserva. A lista é exemplificativa e não limita outras condutas que possam caracterizar violação legal, regulatória, contratual ou interna.

- 01 Prometer, garantir, insinuar ou criar expectativa de contemplação certa, imediata ou em prazo determinado.
- 02 Apresentar o consórcio como financiamento, investimento com rendimento garantido ou produto com características que não possui.
- 03 Omitir, distorcer ou minimizar taxas, regras de contemplação, condições de cancelamento, direitos, obrigações ou demais informações relevantes para a decisão do cliente.
- 04 Formalizar contratação sem manifestação de vontade livre, expressa e documentada do cliente, bem como assinar ou aceitar assinatura em nome do cliente.
- 05 Inserir, alterar, omitir ou aceitar dado cadastral falso, inexato ou manipulado para viabilizar venda, análise de crédito, contemplação, pagamento ou qualquer etapa da operação.
- 06 Realizar venda fictícia, manipular cancelamentos, estornos, recebimentos, relatórios, indicadores, campanhas ou qualquer registro para atingir meta ou obter vantagem.
- 07 Pagar parcelas do cliente com recursos próprios ou de terceiros, realizar pagamentos não autorizados ou utilizar recursos do cliente ou do grupo em desconformidade com as regras.
- 08 Ignorar, ocultar ou deixar de reportar falha relevante, fraude, indício de irregularidade ou sinal de alerta de PLD/FT.
- 09 Utilizar informação confidencial, dado pessoal, acesso sistêmico ou informação estratégica em benefício próprio ou de terceiros.
- 10 Oferecer ou aceitar suborno, propina, vantagem indevida ou favorecimento que possa influenciar decisão profissional.
- 11 Praticar discriminação, assédio moral ou sexual, abuso de poder, intimidação ou retaliação contra quem formule relato de boa-fé.
- 12 Omitir ou deixar de declarar situação de conflito de interesses que possa comprometer a imparcialidade de decisão ou gerar vantagem indevida.
- 13 Violar deliberadamente este Código, a Política de Consequências ou qualquer política interna aplicável à atividade.

As violações serão tratadas nos termos da Política de Consequências vigente da Reserva, observados a apuração dos fatos, a gravidade, a reincidência, a proporcionalidade e as responsabilidades aplicáveis a colaboradores e parceiros.

SUMÁRIO

1	COMPROMETIMENTO	COMPROMISSO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO	07
2	RESPONSABILIDADE	CONDUTA DOS NOSSOS COLABORADORES	09
3	HONESTIDADE	GESTÃO FINANCEIRA, REGISTROS E PLD/FT	12
4	ÉTICA	CONFLITOS DE INTERESSE	14
5	PARCERIA	RELAÇÕES COM TERCEIROS E CONSORCIADOS	16
6	SOLIDEZ	RESPONSABILIDADE COM O SETOR PÚBLICO	20
7	EXCELÊNCIA	CONCORRÊNCIA JUSTA	22
8	CONFIANÇA	PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	24
9	ESCUTA	CANAL DE RELATOS	26
10	CONSEQUÊNCIAS	CONSEQUÊNCIAS E DISPOSIÇÕES GERAIS	28
A	ANEXO I	TERMO DE CIÊNCIA, ADESÃO, CONFIDENCIALIDADE E COMPROMISSO	31



1

COMPROMETIMENTO

COMPROMISSO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A liderança é o primeiro exemplo. É dela que parte a cultura de ética e conformidade que sustenta toda a Reserva.



SEÇÃO 1 · COMPROMETIMENTO

O PAPEL ESPECÍFICO DA LIDERANÇA

O comprometimento da alta administração é fundamental para o sucesso deste Código. Toda liderança deve ser exemplo de conduta adequada, para promover uma cultura de ética e conformidade.

Para isso, a liderança deve:

- ♦ Liderar pelo exemplo, com atitudes aderentes aos nossos valores.
- ♦ Assegurar que sua equipe entenda suas responsabilidades em relação a este Código.
- ♦ Ler, compreender, cumprir e fazer cumprir o Código.
- ♦ Criar um ambiente onde colaboradores se sintam à vontade para levantar dúvidas éticas.
- ♦ Participar e incentivar a equipe a participar de treinamentos sobre este Código.
- ♦ Considerar a aderência a este Código e às políticas internas nos processos de avaliação, reconhecimento, promoção e remuneração variável, de acordo com as regras aplicáveis.
- ♦ Nunca incentivar, tolerar ou premiar resultado de negócio obtido mediante venda inadequada, descumprimento regulatório, fraude, manipulação de informação ou violação de controles.
- ♦ Assegurar apoio e independência às estruturas de Compliance e controles responsáveis pela prevenção, identificação, apuração e tratamento de desvios de conduta.

CABE À DIRETORIA, ESPECIFICAMENTE

- ♦ Aprovar e revisar este Código sempre que necessário, garantindo sua atualização.
- ♦ Avaliar periodicamente as ocorrências de violação e as tendências de risco de conduta, promovendo melhoria contínua.
- ♦ Assegurar que ninguém sofra retaliação por relato realizado de boa-fé.
- ♦ Garantir ampla divulgação interna e, quando aplicável, externa do Código e de suas atualizações.

“

Um líder da Reserva não aceita meta atingida à custa de venda mal realizada, não relativiza controles por pressão comercial e não pune quem apresenta, de boa-fé, dúvida ou preocupação ética.



2

RESPONSABILIDADE

CONDUTA DOS NOSSOS COLABORADORES

Respeito mútuo, valorização do ser humano e transparência: a base de como nos relacionamos, todos os dias.



SEÇÃO 2 · RESPONSABILIDADE

CONDUTA DOS NOSSOS COLABORADORES

A relação entre as pessoas dentro da Administradora deve ser de respeito mútuo, valorização do ser humano e transparência.

O QUE SE ESPERA DE TODOS

- ♦ Basear a ascensão profissional exclusivamente em mérito, desempenho e competência.
- ♦ Participar das ações de treinamento sobre este Código sempre que convocado.
- ♦ Cumprir rigorosamente horário de entrada, saída e intervalo, registrando o ponto pessoalmente.
- ♦ Zelar pelo patrimônio e recursos da Reserva, evitando desperdício e uso particular.
- ♦ Tratar clientes, colegas e parceiros com respeito e cortesia, sem qualquer forma de discriminação.
- ♦ Zelar pela imagem da Reserva na imprensa e nas redes sociais, manifestando-se em nome da empresa apenas quando autorizado.
- ♦ Comunicar prontamente erros, falhas operacionais ou situações que possam causar prejuízo ao cliente, ao grupo de consórcio, à Administradora ou à sua reputação.
- ♦ Preservar a integridade de registros, documentos, evidências e informações sob sua responsabilidade, não admitindo omissão, alteração indevida ou destruição de registros.
- ♦ Cooperar com auditorias, fiscalizações, investigações internas e atividades de controles, fornecendo informações verdadeiras, completas e tempestivas.



SEÇÃO 2 · RESPONSABILIDADE EM SITUAÇÕES DO DIA A DIA



01

INDICAÇÃO PARA VAGA

Informe ao responsável pelo processo seletivo o grau de relacionamento com o indicado; quem indica não participa da decisão.



02

RELACIONAMENTO AFETIVO

Relacionamento afetivo com colega de trabalho deve ser comunicado à liderança direta e ao RH.



03

CONVITE DE IMPRENSA

Encaminhe para a área de Comunicação e Marketing; ninguém fala em nome da Reserva sem autorização prévia.

PRECONCEITO, DISCRIMINAÇÃO, ASSÉDIO E DIVERSIDADE

Não são tolerados constrangimentos, atos de preconceito, discriminação, intimidação, assédio moral ou sexual, dentro ou fora da jornada de trabalho quando relacionados ao ambiente profissional.

Todos devem ser tratados de maneira igualitária, sem diferenciação por cor, raça, sexo, origem étnica, idade, condição econômica, física ou mental, religião, orientação sexual ou posicionamento político. A empresa trabalha para que o ambiente interno seja cada vez mais plural.

O abuso de posição hierárquica, a omissão deliberada diante de assédio ou a retaliação a quem reporte situação de boa-fé constituem violações graves deste Código e sujeitam o responsável às medidas previstas na Política de Consequências.



3

HONESTIDADE

GESTÃO FINANCEIRA, REGISTROS E PLD/FT

Números honestos e registros fiéis à realidade. É assim que se constrói e se preserva a credibilidade.



SEÇÃO 3 · HONESTIDADE

GESTÃO FINANCEIRA, REGISTROS E PLD/FT

A anotação exata de registros e relatórios reflete diretamente na reputação e na credibilidade da Administradora. Garantir registros comerciais, financeiros, contábeis e operacionais completos, precisos, tempestivos e compreensíveis é responsabilidade de todos.

É vedada a emissão, manutenção ou apresentação de documento fiscal, contábil, comercial ou operacional que não corresponda à realidade. Erros honestos podem ocorrer; atos intencionais de registrar, alterar, omitir ou encobrir indevidamente uma transação constituem violação a este Código.

PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

A Reserva adota medidas de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa, observando a Lei nº 9.613/1998, a regulamentação aplicável às administradoras de consórcio e as diretrizes de sua Política e Manual de PLD/FT. Critérios de risco, monitoramento, sinais de alerta e procedimentos são definidos e atualizados nessas normas internas.

O QUE SE ESPERA DE TODOS

- ♦ Identificar e qualificar adequadamente clientes, parceiros, colaboradores e demais partes, conforme os procedimentos internos aplicáveis.
- ♦ Manter dados e informações atualizados e suportados por documentos adequados.
- ♦ Observar os sinais de alerta e jamais ignorá-los por pressão comercial, interesse em comissão, urgência operacional ou expectativa de resultado.
- ♦ Comunicar imediatamente à área responsável por PLD/FT as situações atípicas, suspeitas ou incompatíveis com o perfil ou com a operação, preservando o sigilo da análise.
- ♦ Participar dos treinamentos obrigatórios de PLD/FT e aplicar os procedimentos aprendidos.

ISSO NUNCA É ACEITÁVEL

- ♦ Fracionar, estruturar, simular ou orientar operação para contornar controles internos ou obrigações de PLD/FT.
- ♦ Omitir, manipular ou falsificar informação relevante para identificação, qualificação, avaliação ou monitoramento.
- ♦ Informar ao cliente ou a terceiro que uma operação está sendo analisada ou foi comunicada às autoridades, quando protegida por dever de sigilo.
- ♦ Deixar deliberadamente de comunicar indício ou sinal de alerta por interesse comercial, pessoal ou de terceiros.



4

ÉTICA

CONFLITOS DE INTERESSE

Quando um interesse pessoal encontra uma decisão da empresa, a imparcialidade vem primeiro — e se declara.

— SEÇÃO 4 • ÉTICA

CONFLITOS DE INTERESSE

Considera-se conflito de interesses toda situação em que interesse pessoal, familiar, financeiro, profissional ou empresarial possa interferir, parecer interferir ou influenciar a imparcialidade de uma decisão tomada em nome da Reserva.

É dever de todos comunicar imediatamente à Diretoria ou à instância definida pela Administradora qualquer situação que possa configurar ou sugerir conflito de interesses.

Se familiar ou pessoa com vínculo relevante com colaborador for empregado, sócio, administrador ou beneficiário de cliente, fornecedor ou parceiro com o qual a Reserva esteja prestes a negociar, a situação deve ser declarada antes de qualquer decisão.

Quem estiver em situação de conflito deve se abster de participar da análise, negociação, aprovação, contratação, definição de condição comercial ou decisão correspondente.

É vedado utilizar informação estratégica, cadastro de parceiros, dados de produção, preços, campanhas, indicadores, oportunidades comerciais ou qualquer informação privilegiada para favorecer negócio próprio ou de pessoa relacionada.

BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADES

O oferecimento ou recebimento de brindes, presentes, viagens, cortesias, refeições e hospitalidades deve observar as políticas internas vigentes, não podendo influenciar ou aparentar influenciar decisão profissional, gerar obrigação de reciprocidade ou favorecer indevidamente qualquer parte.

ABUSO DE PODER

Nenhum superior hierárquico está autorizado a exigir de sua equipe o descumprimento deste Código, nem a ameaçar ou retaliar quem se recuse a violá-lo. Prerrogativas de posição hierárquica não devem gerar benefício pessoal ou vantagem indevida a terceiros.



5

PARCERIA

RELAÇÕES COM TERCEIROS E CONSORCIADOS

Verdade, cortesia e transparência com quem compra, vende e representa a Reserva. A venda correta é inegociável.



SEÇÃO 5 · PARCERIA

RELAÇÕES COM TERCEIROS E CONSORCIADOS

O relacionamento com clientes, prestadores de serviço, fornecedores, representantes e demais parceiros de negócio deve pautar-se pela verdade, cortesia, eficiência, boa-fé, legalidade e transparência.

PARCEIROS DE NEGÓCIO NA COMERCIALIZAÇÃO DE COTAS

- ♦ A seleção, contratação e manutenção de parceiros deve considerar critérios objetivos de idoneidade, capacidade técnica, regularidade documental e histórico de conduta com clientes.
- ♦ Os parceiros dedicados à oferta e comercialização de cotas estão sujeitos a monitoramento periódico de qualidade, conduta e aderência às regras da Reserva.
- ♦ Vínculo pessoal ou interesse econômico entre colaborador da Reserva e parceiro de negócio deve ser comunicado antes de qualquer negociação ou decisão que possa ser afetada.
- ♦ A violação deste Código por parceiro poderá resultar nas medidas da Política de Consequências e do instrumento contratual — advertência, reciclagem, suspensão, estorno de comissão, penalidades, alteração de remuneração, rescisão/descredenciamento e medidas judiciais, conforme a gravidade.

“

Selecionar um parceiro é escolher quem representa a Reserva diante do cliente.



SEÇÃO 5 · PARCERIA

AO VENDER UMA COTA, NUNCA DEVEM

As condutas abaixo, quando praticadas por colaboradores ou parceiros de negócio na comercialização de cotas, violam este Código e as regras da Reserva.

- ♦ Cobrar vantagem indevida ou valor não previsto na contratação ou nas regras aplicáveis, sem prejuízo das hipóteses legítimas de cessão ou transferência formalmente admitidas.
- ♦ Prometer, garantir ou insinuar contemplação certa, sorteio “certo” ou prazo fixo de contemplação.
- ♦ Preencher ou aceitar cadastro com dado falso, omitido ou manipulado para viabilizar venda, crédito, contemplação ou pagamento.
- ♦ Formalizar contratação sem a concordância livre, expressa e documentada do cliente.
- ♦ Assinar contrato, termo, proposta ou declaração em nome do cliente ou induzi-lo a formalizar declaração que não corresponda à realidade.
- ♦ Omitir ou distorcer informações sobre taxa de administração, regras de contemplação, lance, atualização do crédito, condições de cancelamento, restituição ou demais características essenciais do produto.
- ♦ Apresentar o consórcio como financiamento, empréstimo, investimento com retorno garantido ou qualquer produto de natureza distinta.
- ♦ Realizar venda fictícia, cancelamento, refaturamento, estorno ou qualquer manipulação de registro com a finalidade de atingir meta, campanha, remuneração ou indicador.
- ♦ Efetuar pagamento de parcela do cliente com recursos próprios, de familiar ou de terceiro não legitimado, ou adotar qualquer mecanismo destinado a aparentar adimplência ou formalização inexistente.



SEÇÃO 5 · PARCERIA

CONSORCIADOS, FORNECEDORES E PATROCÍNIOS

CONSORCIADOS

- ♦ Oferecer atendimento respeitoso e sem discriminação, buscando relacionamento verdadeiro e duradouro.
- ♦ Prestar informações claras, verdadeiras, adequadas e tempestivas durante todo o relacionamento.
- ♦ Respeitar a liberdade de decisão do cliente, evitando pressão indevida, omissão de informação relevante ou linguagem que possa induzi-lo a erro.
- ♦ Cumprir os procedimentos de formalização, confirmação e registro da contratação definidos pela Administradora.
- ♦ Impedir e reportar a divulgação de informação enganosa, abusiva ou incompatível com as características do produto.

FORNECEDORES E DEMAIS TERCEIROS

- ♦ Selecionar fornecedores e terceiros por critérios objetivos de legalidade, qualidade, custo, ética, idoneidade e capacidade de entrega.
- ♦ Preservar a confidencialidade das informações recebidas e exigir tratamento adequado dos dados da Reserva e dos consorciados.
- ♦ Não manter relação quando a diligência indicar risco incompatível com os critérios internos de integridade, PLD/FT, anticorrupção, direitos humanos ou requisitos legais aplicáveis.

PATROCÍNIOS E DOAÇÕES

Patrocínios e doações em nome da Reserva somente poderão ocorrer nos termos das políticas e alçadas internas vigentes, com finalidade legítima, transparência, rastreabilidade e documentação adequada, sendo vedada sua utilização para obtenção de vantagem indevida, favorecimento pessoal ou interferência política.



6

SOLIDEZ

RESPONSABILIDADE COM O SETOR PÚBLICO

Integridade em cada relação com o poder público. Tolerância zero para corrupção e suborno.

SEÇÃO 6 · SOLIDEZ

RESPONSABILIDADE COM O SETOR PÚBLICO

Quaisquer atos, operações ou transações em nome da Administradora com o setor público devem observar a legislação aplicável, as alçadas internas e os controles de integridade.

É VEDADO

- ♦ Envolver-se, direta ou indiretamente, em suborno, propina, pagamento de facilitação ou oferecimento de vantagem indevida a agente público ou terceiro a ele relacionado.
- ♦ Oferecer presente, contribuição, patrocínio, doação, emprego ou benefício com o propósito de influenciar decisão ou obter vantagem indevida.
- ♦ Fraudar procedimento licitatório, contrato administrativo ou informação prestada a órgão público.
- ♦ Ocultar ou omitir conflito de interesses em relacionamento com agente público.

“

A Reserva tem tolerância zero para corrupção e suborno.



7

EXCELÊNCIA

CONCORRÊNCIA JUSTA

Disputa leal e legal. O mercado melhora quando se compete com respeito, não com combinação.



SEÇÃO 7 · EXCELÊNCIA

CONCORRÊNCIA JUSTA

O relacionamento com concorrentes deve ser pautado por legalidade e respeito. A concorrência saudável favorece o aperfeiçoamento do mercado e não autoriza troca de informações sensíveis ou práticas de coordenação indevida.

Não aceitamos práticas comerciais desleais, ilegais ou difamatórias.

É VEDADO

- ♦ Trocar com concorrentes informações não públicas sobre preços, comissões, capacidade de negociação, estratégia comercial, divisão de mercado, campanhas ou planos de marketing quando possa comprometer a livre concorrência.
- ♦ Utilizar a marca, os canais, as bases de dados ou os materiais da Reserva para promover produto de concorrente sem autorização formal.



Competir bem é elevar o mercado — nunca combinar, difamar ou trair a confiança do cliente.



8

CONFIANÇA

PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Cada senha, cada dado e cada informação que passa por nossas mãos é uma confiança que se protege.



SEÇÃO 8 · CONFIANÇA

PROTEÇÃO DE DADOS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE

Todo colaborador, administrador, prestador de serviço ou parceiro com acesso a recursos de tecnologia, informações confidenciais ou dados pessoais deve observar a legislação aplicável, as determinações regulatórias e as políticas internas de segurança da informação, privacidade e proteção de dados.

O QUE SE ESPERA DE TODOS

- ♦ Proteger senhas, credenciais e mecanismos de autenticação, nunca compartilhando acesso individual.
- ♦ Utilizar dados pessoais apenas para finalidades legítimas, autorizadas e compatíveis com as atividades desempenhadas.
- ♦ Manter sigilo sobre estratégias, métodos, rotinas operacionais, dados de consorciados, informações comerciais, financeiras e regulatórias, inclusive após o encerramento do vínculo.
- ♦ Não copiar, transferir ou enviar documento ou informação da Reserva para conta, dispositivo, mídia ou ambiente pessoal sem autorização.
- ♦ Não instalar software não autorizado nem utilizar dispositivos externos em desacordo com os controles internos.
- ♦ Reportar imediatamente incidentes, perda, exposição indevida, acesso não autorizado ou suspeita de comprometimento de informação.
- ♦ Não utilizar informações da Reserva ou de terceiros para benefício pessoal, vantagem competitiva indevida ou favorecimento de parceiro, plataforma, fornecedor ou concorrente.



9

ESCU TA

CANAL DE RELATOS

Quem observa algo errado tem canais para falar — com segurança, sem retaliação e, se quiser, no anonimato.



SEÇÃO 9 • ESCUTA

CANAL DE RELATOS

Algumas situações específicas podem ameaçar os princípios deste Código. Se observar um comportamento preocupante, levante a questão direta e imediatamente. Preocupações e dúvidas devem ser tratadas, na ordem:



01

SUA LIDERANÇA DIRETA

Para questões de processo, procedimento ou estratégia de trabalho.



02

RECURSOS HUMANOS

Para questões de ambiente e condições de trabalho, relacionamento ou demandas pessoais.



03

JURÍDICO / COMPLIANCE / ÁREA COMPETENTE

Para dúvidas relacionadas à aplicação deste Código, às políticas internas e às normas legais e regulatórias aplicáveis.

GARANTIAS AO DENUNCIANTE

- ♦ O relato pode ser anônimo.
- ♦ A Reserva não tolera retaliação contra quem denuncia de boa-fé.
- ♦ Sempre que possível, a confidencialidade do relato é preservada.

“

*Falar cedo é proteger o cliente, os colegas e a própria Reserva.
O silêncio nunca é a conduta esperada.*



10

CONSEQUÊNCIAS

CONSEQUÊNCIAS E DISPOSIÇÕES GERAIS

Regras têm efeito. Aqui se define como as violações são apuradas e tratadas, com proporcionalidade e governança.

— SEÇÃO 10 · CONSEQUÊNCIAS

CONSEQUÊNCIAS E DISPOSIÇÕES GERAIS

INTEGRAÇÃO COM A POLÍTICA DE CONSEQUÊNCIAS

Este Código deve ser interpretado em conjunto com a Política de Consequências vigente da Reserva, que estabelece princípios, competências, critérios de avaliação e medidas aplicáveis em caso de irregularidade, desvio de conduta ou violação ao Código, às normas internas ou à legislação.

Nos termos da Política de Consequências, o Comitê de Ética e Compliance é responsável por recomendar as medidas cabíveis; a estrutura de Compliance acompanha as investigações internas e a aplicação das medidas relacionadas a desvios de conduta; e a autoridade competente delibera sobre as recomendações, observadas as regras de governança vigentes.

A aplicação de consequências deve considerar, conforme o caso, a natureza da conduta, a materialidade, a gravidade, o impacto ao cliente e à Administradora, a reincidência, as circunstâncias, as evidências disponíveis, a proporcionalidade, a tempestividade e a coerência, proporcionalidade e consistência na aplicação das medidas.

MEDIDAS APLICÁVEIS

As medidas aplicáveis a empregados e parceiros são aquelas previstas na Política de Consequências e nos instrumentos contratuais correspondentes. A existência de gradação de medidas não impede a adoção direta de consequência mais severa quando a natureza ou gravidade da conduta assim justificar, conforme apuração e decisão da instância competente.



SEÇÃO 10 · CONSEQUÊNCIAS

DISPOSIÇÕES GERAIS

- ♦ Este Código se aplica a todos os membros da administração, colaboradores, estagiários e prestadores de serviço da Reserva, sem distinção de nível hierárquico.
- ♦ Os parceiros comerciais e demais terceiros que atuem em nome, no interesse ou na representação da Reserva devem observar este Código naquilo que lhes for aplicável, e sua adesão poderá ser formalizada nos instrumentos contratuais ou termos específicos.
- ♦ Todos devem ler, compreender e formalizar ciência do Código no início do vínculo e sempre que houver atualização relevante.
- ♦ Em caso de dúvida, procure sua liderança e/ou as áreas internas competentes.
- ♦ A Diretoria revisará este Código periodicamente e sempre que alterações legais, regulatórias, organizacionais ou de risco justificarem sua atualização.
- ♦ Violações serão apuradas de acordo com a governança e os procedimentos vigentes, podendo resultar nas medidas da Política de Consequências, sem prejuízo das providências contratuais, administrativas, cíveis ou criminais cabíveis.
- ♦ Em caso de violação da lei ou obrigação regulatória, a Reserva adotará as providências de comunicação e cooperação com as autoridades competentes quando legalmente exigidas.

O presente Código entra em vigor na data de sua aprovação pela instância competente da Reserva.



A

COMPROMISSO

TERMO DE CIÊNCIA, ADESÃO, CONFIDENCIALIDADE E COMPROMISSO

O documento que formaliza o compromisso de cada pessoa com este Código — colaboradores, administradores, estagiários, prestadores e parceiros.



ANEXO I · COMPROMISSO

TERMO DE CIÊNCIA, ADESÃO, CONFIDENCIALIDADE E COMPROMISSO

Este Anexo integra o Código de Conduta e Ética da Reserva Administradora de Consórcio e pode ser utilizado, em um único modelo, por colaboradores, administradores, estagiários, prestadores de serviço e parceiros de negócio, conforme identificação abaixo.

NOME / RAZÃO SOCIAL

CPF / CNPJ

FUNÇÃO / EMPRESA

Natureza do vínculo

☐ Administrador(a) ☐ Colaborador(a) ☐ Estagiário(a) ☐ Prestador(a) de serviço ☐ Parceiro(a) de negócio

Declaro que recebi, li e compreendi o Código de Conduta e Ética da Reserva Administradora de Consórcio e assumo o compromisso de observar seus princípios, regras e orientações durante todo o período em que mantiver vínculo com a Administradora. **Em especial, comprometo-me a:**

- ♦ Cumprir a legislação, a regulamentação aplicável, este Código e as políticas, manuais, procedimentos e controles internos da Reserva pertinentes às minhas atividades.
- ♦ Atuar com integridade, boa-fé, diligência, transparência e respeito, preservando os interesses legítimos dos consorciados, dos grupos de consórcio e da Administradora.
- ♦ Não prometer ou insinuar contemplação garantida, não apresentar consórcio como financiamento e não omitir ou distorcer informação relevante sobre produto, taxas, contemplação, cancelamento ou demais condições.
- ♦ Não formalizar negócio sem manifestação de vontade do cliente, não assinar documento em seu nome, não inserir ou aceitar cadastro falso e não manipular venda, cancelamento, estorno, recebimento, relatório, campanha ou indicador.
- ♦ Comunicar conflito de interesses real, potencial ou aparente e me abster de participar da decisão quando minha imparcialidade puder ser comprometida.
- ♦ Não oferecer, prometer, autorizar, solicitar ou aceitar suborno, propina, vantagem indevida, pagamento de facilitação ou favorecimento incompatível com as regras da Reserva.



ANEXO I · COMPROMISSO

COMPROMISSOS (CONTINUAÇÃO)

- ♦ Observar os controles de PLD/FT, comunicar sinais de alerta pelos meios internos adequados e preservar o sigilo das análises e comunicações protegidas por lei ou norma interna.
- ♦ Proteger dados pessoais, informações confidenciais, senhas, credenciais, documentos, bases de dados, estratégias, métodos, rotinas e demais ativos de informação a que eu tenha acesso.
- ♦ Não compartilhar credenciais, não transferir documentos para meios pessoais não autorizados e não utilizar informações da Reserva, de clientes, parceiros ou terceiros para vantagem própria ou de terceiros.
- ♦ Manter a confidencialidade das informações mesmo após o término do vínculo, pelo prazo e nas condições exigidas pela legislação, pelos contratos e pelas políticas internas aplicáveis.
- ♦ Cooperar com auditorias, controles, fiscalizações e investigações internas, fornecendo informações verdadeiras, completas e tempestivas e preservando documentos e evidências pertinentes.
- ♦ Participar dos treinamentos obrigatórios e manter-me atualizado quanto às regras aplicáveis às minhas atividades.
- ♦ Comunicar, de boa-fé, situações que possam representar violação a este Código ou às políticas da Reserva, sem realizar denúncia falsa ou maliciosa.
- ♦ Reconhecer que violações poderão sujeitar-me às medidas da Política de Consequências, do contrato e da legislação aplicável, inclusive medidas disciplinares, contratuais, reparatórias ou judiciais.
- ♦ Reconhecer, quando aplicável ao meu vínculo comercial, que a observância deste Código integra os deveres de conduta exigidos pela Reserva e poderá ser considerada na manutenção, suspensão, remuneração, descredenciamento ou encerramento da relação contratual.

Declaro, por fim, que tive oportunidade de esclarecer dúvidas sobre este Código e que compreendo que nenhuma orientação verbal, meta, prática comercial ou instrução de superior ou terceiro autoriza o descumprimento das obrigações aqui assumidas.

LOCAL E DATA

ASSINATURA

NOME LEGÍVEL



TRANSPARÊNCIA • CREDIBILIDADE • CONDUTA ÉTICA

Reserva Administradora de Consórcio · Autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
Este Código de Conduta e Ética é um dos principais documentos do nosso compromisso com a
integridade.