

banco  
**inter**

**Código  
de Conduta  
& Ética**

# Palavra do Presidente

No Grupo Inter prezamos a ética acima de qualquer coisa. **Integridade, coerência e seriedade** resumem a nossa conduta. Temos muito orgulho da nossa história e convidamos todos vocês a continuarem engajados para que este valor permaneça vivo em nosso presente e futuro.

Precisamos construir esse futuro no qual queremos viver, ser agentes de mudança e guardiões do que é certo, nos orgulhando das nossas conquistas para uma sociedade melhor.

Nosso Código de Ética e Integridade reforça esse nosso compromisso e apresenta, de forma clara e transparente, **as condutas esperadas de todos nós, colaboradores do Grupo Inter**. Ele nos ajuda a atuar com responsabilidade e seriedade, além de reforçar questões jurídicas relevantes e condutas indispensáveis ao Grupo Inter.

É de máxima importância que todas as nossas atitudes sejam coerentes com o conteúdo do Código.

Além disso, o Grupo Inter adotou um Manual Anticorrupção e, em atenção ao Decreto Federal 8.420/15, está comprometido ao seu Programa de Integridade.



*“Integridade é uma das palavras mais importantes para destacarmos nesse momento – a que melhor expressa o nosso comportamento e a necessidade de nossa sociedade. É ela que sustenta a nossa posição e nos fará crescer de forma sustentável.”*

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'João Vitor Menin'.

**João Vitor Menin**  
Presidente

# Sobre o Código

# Afinal, o que é um Código de Conduta e Ética?

Um Código de Conduta e Ética de uma empresa é muito mais do que um documento.

Nele encontramos o **conjunto de orientações** que vão guiar nossas **condutas, ações e decisões** no ambiente de trabalho.

O Código é um guia para todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional, e é fundamental para preservar a credibilidade e segurança da empresa.

Nosso Código de Conduta e Ética foi baseado no **propósito** e nos **pilares** do Grupo Inter e tem o objetivo de garantir que nossa gestão e atuação sejam cada vez mais coerentes e éticas.

# Para quem este código foi escrito:

Cada pessoa vinculada ao Grupo Inter deverá ler e conhecer o Código no momento de sua contratação.

**Administradores:** conselheiros de administração, conselheiros fiscais, diretores e membros de comitês do Grupo Inter.

**Colaboradores:** contratados, estagiários, menores aprendizes, fornecedores e prestadores de serviço.

**Parceiros:** pessoa jurídica que tem contrato para desenvolvimento de projeto.

# Nossa intenção

Nosso **propósito** é revolucionar a relação das pessoas com os serviços financeiros, acabando com as tarifas, filas, burocracia e oferecendo um banco justo e inovador.

Para alcançar esse objetivo criamos **5 pilares básicos**. Esses pilares norteiam nossas ações e geram condutas profissionais mais íntegras, imparciais e justas.

# 5 pilares básicos

1

## Segurança:

resguardar todas as interações e trocas de dados que envolvam clientes, colaboradores, parceiros e instituições, excluindo o risco de exposição para qualquer uma das partes.

2

## Transparência:

manter e transmitir informações, claras, imparciais e compreensíveis. Zelar pela verdade.

3

## Experiência:

manter interações humanizadas, respeitosas e de qualidade, observando políticas e normas internas.

4

## Simplicidade:

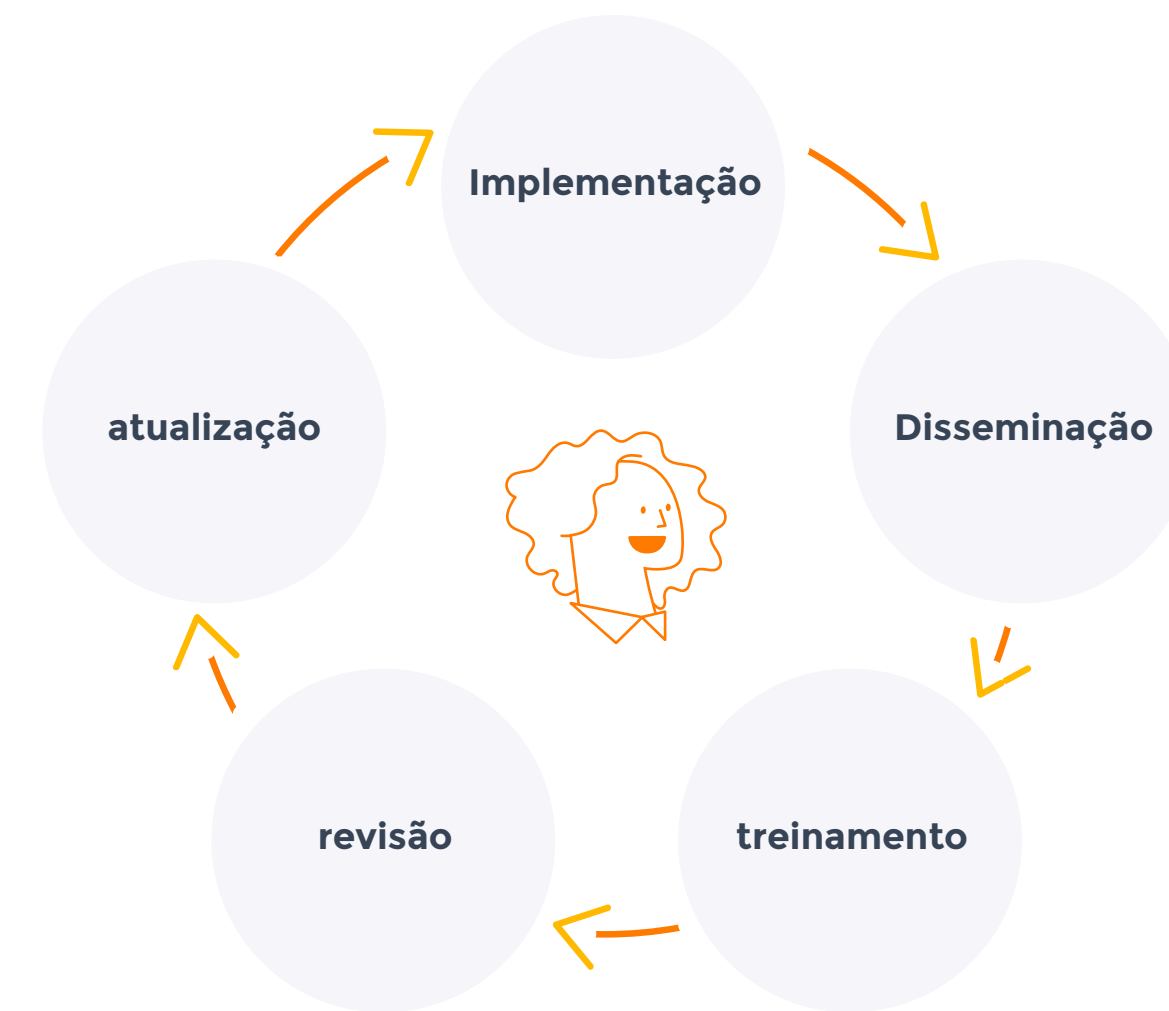
eliminar barreiras e descomplicar o desenvolvimento e a gestão de produtos e serviços.

5

## Parceria:

estabelecer relações justas, honestas e empáticas entre o Grupo Inter, seus administradores, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros de negócios.

# Comitê de Integridade Corporativa



O **Comitê de Integridade Corporativa** é um conselho autônomo e independente criado pelo Grupo Inter.

Sua função **é tirar o Código do papel**, além de **analisar as denúncias formais e informais** a respeito de desvios de conduta praticados por colaboradores, **sugerindo as penalidades cabíveis** previstas neste Código.



# Nossas Conduitas

---

# Integridade Profissional e Pessoal

Valorizamos uma conduta profissional e pessoal ética e que preserve a imagem da nossa marca:



## Condutas esperadas:

- 1** Observar as políticas, normas e regulamentos internos do Grupo Inter, contribuindo para a sua boa reputação;
- 2** Manter um bom relacionamento com seus parceiros de trabalho, contribuindo para um bom clima organizacional;
- 3** Demonstrar responsabilidade socioambiental, respeito aos direitos humanos e respeito às relações de trabalho;
- 4** Assumir a responsabilidade pelas ações praticadas na função que você ocupa;
- 5** Comunicar ao líder de sua equipe qualquer situação que possa afetar suas responsabilidades profissionais ou gerar conflitos de interesse para o Grupo Inter;
- 6** Informar ao Comitê de Integridade Corporativa, por meio do Canal de Denúncia, qualquer ato ilícito ou ações que possam prejudicar a integridade do Grupo Inter.



## Condutas proibidas:

- 1** Usar recursos do Grupo Inter para objetivos pessoais;
- 2** Acessar páginas da web incompatíveis com as atividades que você desempenha;
- 3** Usar informações do Grupo Inter para ter ganhos ou vantagens pessoais ou para terceiros;
- 4** Fazer ou participar (nas dependências do Grupo Inter, ou usando de meios que te identifiquem como colaborador) de propaganda de candidatos ou partidos políticos.;
- 5** Fazer uso ou comercializar drogas ilícitas;
- 6** Copiar, reproduzir, transmitir, distribuir ou utilizar documentos ou informações estratégicas ou confidenciais;
- 7** Ter condutas ou relacionamentos que caracterizem assédio moral ou sexual.

# Segurança da Informação

## Sigilo Bancário e Confidencialidade

Muitas das nossas informações são confidenciais e sigilosas, e por isso devem ser tratadas com muita responsabilidade:



### Condutas esperadas:

- 1** Proteger toda informação que tiver acesso, (assim como suas senhas e documentos virtuais), respeitando os dados de clientes, de terceiros e da empresa;
- 2** Respeitar o sigilo de informações privilegiadas que você tenha acesso em razão do seu cargo, posição ou função;
- 3** Informar aos seus gestores diretos ou área de Segurança da Informação, qualquer violação das regras de sigilo da informação;
- 4** Não tratar assuntos sigilosos e/ou estratégicos do Grupo Inter em ambientes externos, com terceiros e em redes sociais;
- 5** Manter sob propriedade do Grupo Inter todo e qualquer resultado tangível ou intangível produzido pelos colaboradores e parceiros;
- 6** Em caso de desligamento (demissão ou por solicitação) devolver todo documento a que se tenha tido acesso e/ou deletar aqueles que não possam ser devolvidos.



### Condutas proibidas:

- 1** Enviar, transmitir, distribuir, disponibilizar ou armazenar dados de clientes, parceiros, terceiros ou de propriedade do Grupo fora dos sistemas autorizados;
- 2** Copiar, reproduzir, transmitir, distribuir ou usar os documentos, arquivos, modelos, metodologias, fórmulas, pesquisas, projetos, projeções, análises e relatórios produzidos no Grupo Inter;
- 3** Usar os recursos do Grupo Inter para propagar, propositalmente, qualquer tipo de vírus ou mensagens inadequadas;
- 4** Usar os equipamentos e recursos tecnológicos do Grupo Inter para realização de atividades que não sejam relacionadas às suas funções como profissional;
- 5** Usar programas não autorizados ou não licenciados;
- 6** Usar os sistemas e as ferramentas de comunicação disponibilizados pelo Grupo Inter para prática de atos ilegais ou impróprios, para obter vantagem pessoal, para acessar ou divulgar conteúdo ofensivo ou imoral;
- 7** Omitir informações críticas que tenham chegado a seu conhecimento e que sejam relevantes ou de interesse do Grupo Inter.

# Proteção ao Patrimônio

## Ativos e Recursos

Aqui no Grupo Inter todos somos responsáveis pela preservação dos ambiente que trabalhamos e dos nossos recursos:



### Condutas esperadas:

- 1** Evitar o desperdício, dano ou uso inapropriado de quaisquer bens do Grupo Inter;
- 2** Usar o e-mail corporativo de forma adequada e exclusivamente para suas atividades profissionais e de forma compatível aos Pilares do Grupo Inter;
- 3** Comunicar ao superior imediato o mau uso dos ativos do Grupo Inter;
- 4** Estar ciente de que o Grupo Inter poderá, a qualquer momento, monitorar os computadores de seus colaboradores (incluindo arquivos, pastas e conteúdo dos e-mails corporativos), como também promover a identificação e a verificação do conteúdo das páginas consultadas na internet;
- 5** Denunciar ao superior imediato ou ao Canal de Denúncia casos de desvio ou fraude que tenha conhecimento.



### Condutas proibidas:

- 1** Usar equipamentos do Grupo Inter para fins de interesse próprio ou de terceiros e em assuntos não relacionados às suas atividades profissionais;
- 2** Adquirir bens do Grupo Inter em condições privilegiadas com o objetivo de revendê-los.

# Relacionamento Interpessoal

Harmonia e organização no ambiente de trabalho são essenciais, certo? Para isso, alguns pontos devem ser seguidos:



## Condutas esperadas:

- 1** Ter sempre respeito e cordialidade ao se relacionar com outros colaboradores, evitando qualquer forma de constrangimento a si ou aos outros e contribuindo para que o espírito de equipe, colaboração e confiança predominem nas relações dentro do Grupo Inter;
- 2** Promover atitudes inclusivas, compartilhando das preocupações sociais em geral e dos princípios de não discriminação de nacionalidade, idade, raça, cor, crenças, religião, posição social, política e deficiências ou limitações, promovendo a diversidade e respeito aos direitos humanos, observando que o Grupo Inter não tolerará qualquer tipo de discriminação;
- 3** Contribuir para um clima organizacional saudável;
- 4** Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade. Promover a diversidade dos colaboradores incentivando relações de aprendizado, respeitando as limitações e potencialidades de cada um;
- 5** Manifestar, com sugestões e/ou críticas que possam contribuir para a evolução dos processos do Grupo Inter, por meio do e-mail [comite.integridade@bancointer.com.br](mailto:comite.integridade@bancointer.com.br).



## Condutas proibidas:

- 1** Manifestações ofensivas ou constrangedoras que causem danos morais aos colaboradores.

# Conflito de Interesses

Transparência é um dos nossos pilares, por isso devemos sempre estar atentos para casos que possam gerar conflitos de interesses.



## Condutas esperadas:

- 1** Apenas aceitar brindes institucionais de terceiros que tenham valor máximo de até R\$120,00 (“Limite de Brindes”), tais como, mas não se limitando a: materiais de escritório, agendas, canetas, calendários, mochilas, camisetas e bonés;
- 2** Recusar imediatamente brindes oferecidos por terceiros que estejam acima do Limite de Brindes, justificando a recusa em razão de normas internas do Grupo Inter. Nos casos em que o recebimento for inevitável, o administrador/colaborador deverá receber o brinde e direcionar para o Comitê de Integridade Corporativa para sorteio, caso aplicável;
- 3** Presentear clientes, fornecedores, parceiros ou quaisquer terceiros com brindes do Grupo Inter, desde que aprovados por sua gestão direta e pela Diretoria de CRM e Marketing.
- 4** Todos os colaboradores devem informar ao Comitê de Integridade Corporativa caso tenham relacionamento familiar ou afetivo com outro colaborador do Grupo Inter.



## Condutas proibidas:

- 1** Manter relacionamento familiar ou afetivo de áreas afins, que possuam um nível de sinergia para exercício de suas atividades (ex: área comercial e jurídico);
- 2** Participar ou influenciar na contratação de produtos ou serviços com sociedades ou pessoas com as que tenham algum vínculo econômico ou familiar;
- 3** Dar tratamento ou condições de trabalho especiais baseadas em relações pessoais ou familiares;
- 4** Comercializar interna ou externamente brindes sorteados;
- 5** Aceitar e/ou solicitar qualquer tipo de brinde acima do Limite de Brindes;
- 6** Participar de eventos patrocinados ou promovidos por parceiros, fornecedores ou representantes do nosso grupo de relacionamento sem a aprovação formal do Comitê de Integridade Corporativa;
- 7** Ter interesses financeiros ou vínculos de qualquer espécie com empresa que mantenha negócios com o Grupo Inter ou deixar de comunicar tal interesse e/ou vínculo ao superior hierárquico.

# Relacionamento com Clientes

Atendimento humanizado e personalizado a todos os nossos clientes são uma das nossas principais características:



## Conduitas esperadas:

- 1** Atender os clientes com profissionalismo, competência e empatia, gerando uma reação de confiança mútua;
- 2** Fornecer informações claras, corretas e transparentes, prometendo apenas o que é capaz de cumprir;
- 3** Adotar contratos de fácil compreensão, deixando claro os direitos e deveres das partes;
- 4** Ser pontual e ágil no atendimento ao cliente;
- 5** Colocar à disposição dos clientes canais de atendimento preparados para ouvi-los com atenção e aptos a resolverem rapidamente suas solicitações, reclamações e sugestões;
- 6** Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, gerando melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos.
- 7** Tratar com confidencialidade, sigilo e cuidado as informações fornecidas pelos clientes.



## Conduitas proibidas:

- 1** Usar artifícios como vendas casadas e outras formas de imposição ou constrangimento para concluir um negócio;
- 2** Colocando as necessidades e interesses do cliente em segundo plano, provocando expectativas à respeito de produtos ou serviços que não condizem com a realidade;
- 3** Difundir informações, aconselhar ou negociar com base em rumores ou dados não confiáveis.

# Relações com Fornecedores ou Prestadores de Serviços

Nossos fornecedores e prestadores de serviços são parte do nosso dia a dia, por isso, sua atuação tem que sempre estar alinhada ao nosso propósito, pilares e políticas internas:



## Condutas esperadas:

- 1** Selecionar e contratar fornecedores e prestadores de serviços de forma imparcial, considerando qualidade, preço, prazo de entrega, atendimento e utilizando processo de concorrência justo e objetivo;
- 2** Garantir a legalidade das contratações;
- 3** Respeitar os processos obrigatórios de contratação de terceiros e assegurar que tenham a supervisão adequada;
- 4** Exigir dos terceiros a confidencialidade das informações a que tenham tido acesso antes ou após a seleção e contratação;
- 5** Exigir de seus fornecedores e prestadores de serviços o cumprimento ao nosso Código, normas Internas e às legislações vigentes;
- 6** Garantir que todos os contratos com fornecedores e prestadores de serviços contenham cláusula anticorrupção, de prevenção à lavagem de dinheiro e contra o financiamento ao terrorismo;
- 7** Manifestar qualquer vínculo comercial ou pessoal com fornecedores a serem contratados.



## Condutas proibidas:

- 1** Realizar qualquer tipo de oferta, promessa ou autorização de pagamento de qualquer quantia em dinheiro, ou aceitar o recebimento de oferta para/de terceiros, para obter ou manter qualquer negócio, transação ou vantagem comercial indevida;
- 2** Contratar fornecedores e prestadores de serviços cuja reputação e atuação sejam divergentes do nosso Código e que utilizem mão de obra infantil, que sejam investigadas por crimes e/ou infrações graves, ou que desrespeitem o patrimônio ambiental, cultural e social da comunidade;
- 3** Participar diretamente da contratação do terceiro ou da gestão de contrato com fornecedor que tenha qualquer conflito de interesse ou relação pessoal ou familiar.



# Relacionamento com Concorrentes

## e com o Mercado

Acreditamos na concorrência leal e mantemos uma relação profissional de respeito e cordialidade com o mercado e concorrentes:



### Condutas esperadas:

- 1** Evitar ações que possam ser interpretadas como anticompetitivas, monopolistas ou contrárias às leis internacionais, nacionais ou locais;
- 2** Trocar informações com outras instituições financeiras apenas para alcançar objetivos comuns, garantindo o sigilo dessas informações;
- 3** Alinhar com a Diretoria todo e qualquer pedido de informação e/ou solicitação de visita, por parte dos concorrentes do Grupo Inter;
- 4** Contratar colaboradores de concorrentes somente quando em acordo com procedimentos aceitos no mercado, e nunca para captação ilícita e oportunista de informações privilegiadas.



### Condutas proibidas:

- 1** Denegrir a imagem de concorrentes e/ou empresas por meio da divulgação de informações negativas, mesmo que verdadeiras;
- 2** Obter informação privilegiada, omitir fatos relevantes, manipular, espionar ou obter planos e ações dos concorrentes por métodos ilícitos.

# Relacionamento com o Setor Público e Órgãos Oficiais

Buscamos sempre um bom relacionamento com todas as entidades públicas municipais, estaduais e nacionais e não aceitamos condutas antiéticas, principalmente atos de corrupção que possam prejudicar o Órgão Público e a Administração Pública, nacional ou estrangeira:



## Condutas esperadas:

- 1** Zelar pelo cumprimento das políticas, das normas e dos controles de prevenção à lavagem de dinheiro, combate do financiamento ao terrorismo, à corrupção e a atos ilícitos de qualquer natureza, em cumprimento às leis aplicáveis;
- 2** Comunicar imediatamente ao Grupo Inter sobre qualquer ato ou fato que vá contra a nossa política;
- 3** Cumprir e contribuir com fiscalizações e controles do poder público;
- 4** Ficar atento a possíveis conflitos de interesse para não colocar em dúvida a integridade do Grupo Inter.

O Grupo Inter repudia qualquer forma de corrupção e divulga às suas equipes as normas trazidas pela Lei Anticorrupção Brasileira e pela Lei sobre os crimes de “Lavagem” de Dinheiro.



## Condutas proibidas:

- 1** Obter benefícios indevidos (patrocínios, doações, etc) para o Grupo Inter, para si mesmo ou para terceiros;
- 2** Manifestar, no exercício de sua função, opinião sobre atos ou declarações de agentes públicos de natureza política;
- 3** Realizar oferta, pagamento, promessa ou autorização de pagamento, presentes ou objetos de valor a qualquer autoridade, funcionário público, partido político, político ou candidato;
- 4** Realizar doações a partidos e campanhas políticas ou candidatos para cargo público em nome do Grupo Inter, assim como distribuir material político no ambiente de trabalho;
- 5** Fazer contribuições políticas usando fundos, instalações ou bens do Grupo Inter;
- 6** Praticar ou violar atos para obter ou manter qualquer negócio, transação ou vantagem comercial indevida;
- 7** Tentar influenciar qualquer ato ou decisão de autoridade ou funcionário público;
- 8** Induzir autoridade ou funcionário público a praticar qualquer ato em violação dos seus deveres legais.

# Relacionamento com Sindicatos

## e Entidades de Classe

Esperamos uma conduta que busque o equilíbrio na hora de agir, sempre respeitando a legislação trabalhista e os objetivos da empresa:



### Condutas esperadas:

- 1** Tratar de forma respeitosa e cordial os representantes dos sindicatos e entidades de classe;
- 2** Comunicar, por meio do Canal de Denúncia ou ao líder da sua equipe, qualquer conduta antiética ou lesiva aos direitos dos colaboradores;
- 3** Encaminhar imediatamente os documentos dos sindicatos e entidades de classe para o Comitê de Integridade Corporativa;
- 4** Comunicar à área de Gente Gestão a visita de representantes sindical ou de entidades de classe. A área deve acompanhar a visita e esclarecer as dúvidas que surgirem.



### Condutas proibidas:

- 1** Doações a sindicatos, membros de sindicatos ou entidades controladas por um sindicato, devem ser coibidas e tratadas com máxima cautela. As contribuições podem servir de canal para corrupção de agentes públicos e podem ser interpretadas como suborno.

# Relacionamento com Acionistas

Queremos que nosso acionistas sejam tratados de forma igualitária, com base nos princípios da boa governança:



## Condutas esperadas:

- 1** Zelar para que todos os acionistas, controlador ou minoritários, sejam tratados de forma equitativa;
- 2** Conduzir seus negócios com transparência e integridade, cultivando a credibilidade junto a seus acionistas, investidores e outras partes envolvidas;
- 3** Estimular todas as partes interessadas, internas e externas, a espalharem os princípios éticos e os compromissos de conduta descritos neste Código;
- 4** Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer informação que possa configurar “Fato Relevante” que tenha conhecimento para a Superintendência de Planejamento Financeiro e de Relação com Investidores;
- 5** Guardar sigilo sobre fatos relevantes aos quais tenha acesso em razão do cargo ou posição que ocupam, até que sejam divulgados ao público.



## Condutas proibidas:

- 1** Concretizar um negócio ou uma operação com as partes relacionadas buscando atender exclusivamente aos interesses particulares de acionistas, administradores ou terceiros;
- 2** Deixar de receber sugestões, críticas e dúvidas de qualquer parte relacionada, ou deixar de responder a elas de modo tempestivo, correto e profissional;
- 3** Beneficiar-se de informações privilegiadas para a venda ou a compra de ativos financeiros diretamente, ou por intermédio de terceiros;
- 4** Usar oportunidades ou prospecções de negócios que tenham sido identificadas pelas empresas do Grupo Inter para tirar vantagem, prejudicando acionistas e investidores;
- 5** Vazar qualquer informação que possa interferir no valor de mercado das ações do Banco Inter, causando prejuízos aos acionistas e investidores.

# Relacionamento com a Imprensa

Valorizamos um bom relacionamento com a imprensa e com todos os veículos de comunicação, e sua participação é essencial para este sucesso:



## Condutas esperadas:

- 1** Zelar pela imagem e pela reputação do Grupo Inter;
- 2** Encaminhar todos os pedidos recebidos da imprensa para a área de Assessoria de Imprensa, pelo e-mail [imprensa@bancointer.com.br](mailto:imprensa@bancointer.com.br).



## Condutas proibidas:

- 1** Manifestar opiniões sobre o Grupo Inter para veículos de comunicação, participar de debates ou discussões sobre o mesmo sem a autorização formal da Assessoria de Imprensa do Grupo Inter.

# Uso de Redes Sociais

Estamos presentes nas principais redes sociais e temos colaboradores responsáveis por essa gestão de conteúdo, mas proteger a imagem do Grupo Inter é responsabilidade de todos.



## Condutas esperadas:

- 1** Direcionar qualquer reclamação de clientes postada nas redes sociais para a área de Relacionamento com Clientes;
- 2** Entender que as diretrizes de confidencialidade de informações também se aplicam às redes sociais;
- 3** Compreender que as informações divulgadas são de responsabilidade do colaborador e não do Grupo Inter.



## Condutas proibidas:

- 1** Divulgar informações e comentários do Grupo Inter e dos seus clientes em redes sociais (no perfil próprio ou de terceiros);
- 2** Associar atividades pessoais ao nome e/ou marca do Grupo Inter;
- 3** Postar eventos internos do Grupo Inter que tenham informações estratégicas e/ou confidenciais, imagens de ambientes internos protegidos; dados sigilosos, dentre outros.

Lembre-se: informações publicadas na internet podem ser vistas por um grande número de pessoas e não são facilmente removidas.

# Utilização da Marca

A marca é um dos nossos maiores patrimônios, por isso ela deve ser usada de acordo com os padrões definidos pelo Marketing.



## Condutas esperadas:

- 1** Usar e divulgar a marca das empresas do Grupo Inter só com o acompanhamento e aprovação da Diretoria de Marketing e CRM;
- 2** Sempre comunicar quando perceber que a marca está sendo mal utilizada.



## Condutas proibidas:

- 1** Permitir brincadeiras e uso incorreto da marca.

**Tem dúvidas de como usar a nossa marca? Entre em contato com a área de Comunicação Corporativa.**

# Quando devemos usar este código?

Ao vivenciar situações que despertem **dúvidas ou insegurança de qual conduta correta** você deve adotar, consulte o código ou o Comitê de Integridade pelo e-mail: **comite.integridade@bancointer.com.br**.

## Canais de denúncia

Viu alguma situação que pode prejudicar o Grupo Inter ou que pareça contrária ao que diz este Código? Faça uma **denúncia, que poderá ser anônima**, no Canal de Denúncia do site ou no telefone 0800 070 077.



# Observações Gerais

Este Código é um documento dinâmico, sujeito a revisões constantes, sendo que comentários e sugestões dos colaboradores serão sempre bem-vindos.

O descumprimento deste Código pode gerar as seguintes penalidades, dependendo do número de vezes em que se verificar o descumprimento:

- Advertência por escrito;
- Demissão;
- Exclusão do fornecedor ou prestador de serviços do Grupo Inter;
- Ajuizamento de ações judiciais cabíveis.

banco  
inter