

STATUS:

INSTRUMENTO NORMATIVO

ÍNDICE

Item	Página
1. OBJETIVO.....	2
2. ABRANGÊNCIA.....	2
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
3.1 Ato CNSP nº 11, de 15 de abril de 2008;.....	2
3.2 Código de Ética do Mercado de Seguros, Previdência Complementar, Saúde Suplementar e Capitalização – FENASEG.....	2
3.3 Resolução CNSP nº 382, de 04 de março de 2020.....	2
4. DEFINIÇÕES, CONCEITOS E SIGLAS.....	2
5. DETALHAMENTO	3
5.1 Princípios:.....	3
5.2 Relacionamentos:.....	3
5.3 Relacionamento com Órgãos Governamentais e Reguladores:.....	4
5.4 Ambiente de Trabalho:.....	4
5.5 Relacionamento com Intermediários:.....	5
5.6 Cliente Oculto.	6
5.7 Capacitação Profissional:	6
5.8 Exatidão das Informações:	6
5.9 Conheça seu cliente.	7
5.10 Conflito de Interesses.....	7
5.11 Informações Privilegiadas:	8
5.12 Segurança da Informação	8
5.13 Meio Ambiente:	9
5.14 Situações não previstas ou em caso de dúvida quanto à aplicação das instruções:.....	9
5.15 Responsabilidades.....	9
6. ACESSO.....	10
7. HISTÓRICO DAS VERSÕES	10
8. APROVAÇÕES.....	11

1. OBJETIVO

Reunir os princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, que norteiam as atividades da VIVER / EFEITO SEGURADORA e que devem ser observados por todos os níveis funcionais da Entidade.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os dirigentes, empregados, estagiários e prestadores de serviços, terceiros contratados, diretos ou indiretos da VIVER / EFEITO SEGURADORA, independente dos termos e condições de contratação de seus serviços.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

3.1 Ato CNSP nº 11, de 15 de abril de 2008;

3.2 Código de Ética do Mercado de Seguros, Previdência Complementar, Saúde Suplementar e Capitalização – FENASEG.

3.3 Resolução CNSP nº 382, de 04 de março de 2020.

4. DEFINIÇÕES, CONCEITOS E SIGLAS

4.1 Colaborador: todos os que estão envolvidos nas atividades da Entidade, aplicando-se a administradores, funcionários, prestadores de serviços e estagiários.

4.2 Ciclo de vida do produto: todas as fases do produto de previdência complementar aberta, abrangendo desde a sua concepção, desenho, desenvolvimento, intermediação e distribuição, até o cumprimento de todas as obrigações junto ao cliente, inclusive em relação a eventuais alterações contratuais, renovações e tratamento de reclamações;

4.3 Cliente: pessoa interessada em adquirir produtos, bem como o proponente, o tomador, o beneficiário, o assistido, o participante de plano de previdência.

4.4 Cliente oculto: servidor da Susep designado, que assume a figura do proponente ou interessado em adquirir produtos, com o objetivo de verificar a adequação e a conformidade das práticas de conduta do ente supervisionado ou do intermediário à regulação vigente.

4.5 Intermediário: responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produto / serviço, tais como o corretor ou o correspondente.

4.6 Práticas de conduta: práticas de negócio adotadas ao longo do ciclo de vida do produto que afetam ou estão associadas com o relacionamento e o tratamento do cliente.

5. DETALHAMENTO

A Política de Conduta reúne princípios éticos e morais que devem ser parte da cultura organizacional, atreladas às nossas atividades, abrangendo todas práticas de condutas, bem como nos ajudar a compreender e orientar nossas relações de negócios, internas e externas, zelando pela imagem da VIVER / EFEITO SEGURADORA, contribuindo também para o bem comum e desenvolvimento da sociedade.

Temos o compromisso com a promoção de um ambiente ético de negócio e, por isso, pautamos pela aplicação e cumprimento das normas e leis que regulam nossas atividades.

Todos os Colaboradores / Intermediários devem seguir os padrões éticos pelos quais são incentivados e responsabilizados, regidos pelos valores e princípios abaixo:

5.1 Princípios:

- 5.1.1 Promover cultura organizacional que busque incentivar o tratamento adequado e o relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes.
- 5.1.2 Relacionar com os clientes de forma ética e adequada.
- 5.1.3 Assegurar a conformidade legal e infra legal dos produtos e serviços comercializados, intermediados e distribuídos, por todo o ciclo de vida dos produtos / serviços.
- 5.1.4 Considerar os interesses de diferentes tipos de clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos, assim como nas portabilidades.
- 5.1.5 Ofertar, promover e divulgar produtos e serviços de forma clara, adequada e adotando práticas que visem minimizar a possibilidade de má interpretação por parte do cliente.
- 5.1.6 Contratar de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação.
- 5.1.7 Garantir que seja tempestiva, transparente e apropriada a operação relacionada ao sinistro, registro, regulação e pagamento.
- 5.1.8 Atuar tempestivamente e de forma adequada às eventuais reclamações e solicitações de clientes ou seus representantes, quando atuarem na defesa de seus direitos.
- 5.1.9 Zelar quanto às exigências para a proteção de dados pessoais, inclusive no tocante às regras de boas práticas e de governança.

5.2 Relacionamentos:

- 5.2.1 Os relacionamentos devem ser baseados na ética e no respeito.
- 5.2.2 O tratamento deve ser com igualdade, civilidade e justiça nos relacionamentos com todos os públicos, direta ou indiretamente envolvidos em nossos negócios, especialmente em relação à concorrência, parceiros comerciais, participantes e beneficiários.
- 5.2.3 A atuação junto aos nossos participantes e beneficiários deve ser sintonizada, atendendo

e superando as expectativas através do aperfeiçoamento, inovação e na qualidade dos serviços.

5.3 Relacionamento com Órgãos Governamentais e Reguladores:

- 5.3.1 Os representantes de órgãos públicos, devidamente identificados, devem ser recebidos de maneira cordial, profissional, isenta e com a atenção devida para tratar dos assuntos que os trazem à nossa Entidade.
- 5.3.2 Os nossos colaboradores ou terceiros autorizados não podem agir em nome da VIVER / EFEITO SEGURADORA com ofertas ou promessas de pagamentos ou vantagens às autoridades e servidores de órgãos públicos, empresas estatais, autarquias e empresas de economia mista.

5.4 Ambiente de Trabalho:

- 5.4.1 O ambiente deve propiciar a autoestima e a valorização de nossos colaboradores.
- 5.4.2 Os melhores resultados devem ser procurados incessantemente, através do estímulo à criatividade e à competição ética e saudável.
- 5.4.3 O trabalho e a satisfação profissional devem ser reconhecidos como requisitos para que a Entidade e seus colaboradores atinjam seus objetivos corporativos e individuais.
- 5.4.4 Não serão admitidos e nem tolerados em nossas atividades qualquer ato de discriminação relativa à idade, sexo, cor, raça, orientação sexual, credo religioso, etc.
- 5.4.5 É terminantemente proibida qualquer forma de assédio e não admitimos o uso do cargo para solicitar favores, fazer pressão ou solicitar vantagens pessoais a nossos colaboradores.
- 5.4.6 As oportunidades de desenvolvimento profissional devem estar disponíveis a todos os colaboradores, segundo as características individuais, competências essenciais, talento e capacidade de agregar valor à Entidade.
- 5.4.7 Nenhuma decisão referente à carreira profissional de nossos colaboradores poderá se basear apenas em relacionamento pessoal e casuísmo, devendo garantir a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento pessoal e profissional e a aplicação dos princípios de igualdade profissional.
- 5.4.8 Nosso alicerce está na conduta ética de todos os nossos colaboradores, independente de posição hierárquica e, assim, todos devem contribuir para um ambiente de trabalho isento de ofensas pessoais, difamação, coação, repressão, intimidação, assédio sexual ou moral, violência verbal e não verbal, prevalência de um sobre o outro, favorecimentos e outras condutas consideradas antiéticas e inidôneas, principalmente advindas das relações entre líderes e liderados.
- 5.4.9 Os gestores são diretamente responsáveis pelos atos praticados por seus colaboradores, subordinados ou delegados. Por isso, cabe aos gestores a consciência sobre a

orientação necessária aos seus liderados, criando um relacionamento de proximidade e profissionalismo que viabilize o acompanhamento e verificação regular do correto cumprimento das tarefas atribuídas, conforme diretrizes e metas empresariais estabelecidas e zelar para que suas equipes estejam integralmente adequadas às normas éticas.

- 5.4.10 Nos limites da Legislação brasileira e das instruções deste código, os assuntos que se refiram à vida particular de nossos colaboradores dizem respeito exclusivamente a cada um e, assim, cada colaborador deve ser incondicionalmente respeitado por seus colegas.
- 5.4.11 Respeitamos e garantimos a liberdade de consciência individual e de crença, porém, não autorizamos o uso de nossas dependências ou equipamentos para a prática de atividades políticas, ideológicas ou religiosas de qualquer tipo.
- 5.4.12 Colocamos à disposição de nossos colaboradores sempre o melhor possível para a Entidade em termos de patrimônio físico, procurando oferecer ambiente e condições ideais de trabalho para a realização das atividades e cumprimento de nossos objetivos empresariais. Cabe a todos os colaboradores utilizá-los com responsabilidade, preservando e utilizando de maneira adequada todos os bens móveis e imóveis que compõem nosso patrimônio. Não é permitida a utilização de bens de nossa Entidade para fins pessoais.
- 5.4.13 A utilização dos recursos tecnológicos, principalmente equipamentos, acesso à Internet e correio eletrônico, destinam-se ao exercício das atividades profissionais e o uso dos mesmos deve ocorrer com base no bom senso e prudência. Em situações específicas, a VIVER / EFEITO SEGURADORA reserva-se o direito de averiguar o uso dos equipamentos, sobretudo para certificar-se da não utilização ou reprodução ilegal de softwares, bem como o correto uso do acesso à internet e utilização do correio eletrônico. Não será admitido que os colaboradores estejam sob efeito de bebidas alcoólicas, drogas ou substâncias que possam alterar ou causar desvio de comportamento durante a jornada ou no ambiente de trabalho.

5.5 Relacionamento com Intermediários:

- 5.5.1 O processo de escolha dos intermediários deve ser bem criterioso, verificando sempre que possível o histórico de atuação, reputação, conflito de interesses, reclamações, responsabilidade, enfim, avaliando a adequação do prestador de serviço aos princípios estabelecidos nesta política.
- 5.5.2 As remunerações dos intermediários devem ser compatíveis com o que o mercado pratica e compatíveis com os resultados financeiros obtidos. Na contratação do intermediário devem estar previstas cláusulas que preveem penalidades, reparos financeiros e retratações, para os casos de não aderência às normas.
- 5.5.3 Deve haver controles que possibilitam o monitoramento e acompanhamento sobre o

serviço provido pelo intermediário, como: controle de vendas, reclamações, pós venda, etc.

5.6 Cliente Oculto.

5.6.1 Uma das atividades de supervisão da Susep será pela atuação do cliente oculto que poderá pesquisar, simular e testar, de forma presencial ou remota, o processo de contratação, a distribuição, a intermediação, a promoção, a divulgação e a prestação de informações de produtos, de serviços ou de operações, com vistas a verificar a adequação das práticas de conduta de intermediários e VIVER / EFEITO SEGURADORA, sem a necessidade de aviso prévio.

5.7 Capacitação Profissional:

5.7.1 Tantos os colaboradores quanto os intermediários devem se manterem atualizados quanto aos normativos internos divulgados pela VIVER / EFEITO SEGURADORA, bem como, passar por treinamento anual sobre os seguintes temas, no mínimo: conduta ética, direito do consumidor, regras de produtos, canais de atendimento, tratamento das reclamações e controles internos.

5.7.2 Os colaboradores internos e intermediários devem atuar em conformidade com a Política de Conduta Ética da VIVER / EFEITO SEGURADORA, cabendo ao Recursos Humanos o controle sobre a adesão ou não à Política de Conduta Ética pelos colaboradores internos e ao Departamento Operacional quanto aos intermediários.

5.7.3 Os intermediários (corretores) devem ser incentivados à aderirem também ao Código de Conduta Ética do Profissional Corretor, instituído pela FENACOR, www.fenacor.org.br/Servicos/CodigoDeEtica, que serve para reforçar o bom conceito que o Corretor ostenta junto ao consumidor.

5.8 Exatidão das Informações:

5.8.1 A confiança que o mercado e a sociedade depositam em nossa Entidade deve ser mantida através de Demonstrações Financeiras transparentes, fidedignas e suscetíveis de comprovação, ficando proibidas práticas consideradas ilegais ou impróprias.

5.8.2 Os produtos / serviços da Entidade devem ter consistência técnica.

5.8.3 Os materiais de comunicação, promoção e publicidade devem ser elaborados de modo a preservar e garantir a confiança do participante e respeito ao Código do Consumidor.

5.8.4 A comercialização de produto acessório, de qualquer espécie, como acontece com serviço, deve ser informado ao cliente sobre a não obrigatoriedade de contratação, além de garantir que o cliente possa adquirir produtos independente da contratação do produto acessório, ressalvado o disposto em legislação e regulamentação específica, como ocorre

nas operações de assistência financeira que necessitam ter planos de previdência ativos.

5.9 Conheça seu cliente.

- 5.9.1 Comercializar de forma adequada, entrevistando o possível cliente para conhecer o seu perfil, entender seus interesses, situação financeira e nível de conhecimento quanto aos produtos / serviços para ofertar de forma adequada à necessidade do cliente.

5.10 Conflito de Interesses

Colaboradores Internos:

- 5.10.1 A atuação dos colaboradores deve ser sempre em defesa dos melhores interesses da Entidade. As situações que possam caracterizar conflito entre os interesses próprios e o da entidade devem ser avaliados cuidadosamente.
- 5.10.1 Os colaboradores que exercem atividades profissionais por outras fontes, paralelas às suas funções na Entidade, devem fazê-lo fora de nossas dependências e jornada de trabalho. As atividades extras estão autorizadas, desde que não possuam correlação direta com o trabalho exercido pelo colaborador na Entidade e, principalmente, que não sejam a serviço da concorrência. É proibido no âmbito das atividades extras, fazer uso desautorizado de bens de propriedade da Entidade, bem como privilegiar-se do cargo ocupado ou da atividade profissional desempenhada na VIVER / EFEITO SEGURADORA.
- 5.10.2 Não é permitido que os colaboradores, parentes e outras pessoas a eles direta ou indiretamente relacionados, ofereçam ou recebam de fornecedores e outros parceiros comerciais, quaisquer gratificações ou benefícios pessoais, lícitos ou não, que se estabeleçam como contrapartida de negócios praticados ou a serem realizados entre as partes. Entendemos como gratificações ou benefícios pessoais o oferecimento ou recebimento de quantia, mercadorias, viagens e presentes de qualquer natureza, ou quaisquer outras vantagens originadas em razão de relacionamento comercial inerente às atividades do colaborador, de qualquer nível. Deve-se priorizar descontos financeiros nas prestações de serviços ou fornecimento de mercadorias. Caso não seja possível a devolução ou recusa imediata dos bens recebidos nessas condições, ainda que entregues diretamente na casa do colaborador, devem ser entregues, obrigatoriamente, à Diretoria Executiva, que fará a destinação que for melhor para a Entidade.
- 5.10.3 Os colaboradores podem receber de parceiros comerciais bens ou serviços de valor simbólico, abaixo de R\$ 150,00, tais como: almoços e jantares, agendas, calendários e similares, que não exponham eticamente a Entidade.
- 5.10.4 O oferecimento ou recebimento de quantia, mercadorias, viagens e presentes de qualquer natureza, ou quaisquer outras vantagens originadas em razão de relacionamento comercial inerente às atividades da VIVER / EFEITO SEGURADORA, em

benefício da Entidade, não terá limitação de valores, com a destinação definida pela Diretoria Executiva.

Intermediários.

- 5.10.5 O tratamento do cliente deve ser adequado, não podendo ser influenciado pela relação da VIVER / EFEITO SEGURADORA com o intermediário.
- 5.10.6 O cliente deve ser comunicado caso haja qualquer conflito de interesses entre a VIVER / EFEITO SEGURADORA e o intermediário.
- 5.10.7 O intermediário deve disponibilizar formalmente ao cliente, no mínimo, informações sobre:
- o Qualquer participação, direta ou indireta, na gestão da VIVER / EFEITO SEGURADORA. Esta informação quando ocorrer deverá ser disponibilizada ao cliente por meio dos materiais de comercialização e de divulgação, canais de atendimento ou pelo sítio eletrônico, devendo ser dada publicidade sobre a forma de acesso às informações. A existência de alguma obrigação contratual para atuar como intermediário de produtos com exclusividade para um ou mais entes supervisionados, informando os respectivos nomes para os quais atua como intermediário, caso haja contrato de exclusividade. O montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de contribuição do contrato a ser celebrado. Estas informações devem estar disponíveis no sítio eletrônico e constar da comunicação direcionada ao cliente.

5.11 Informações Privilegiadas:

- 5.11.1 As informações de mercado são legítimas e necessárias, porém, jamais poderão ser conseguidas através de procedimentos ilegais ou ilegítimos.

5.12 Segurança da Informação

- 5.12.1 Todo trabalho realizado pelos colaboradores pertence exclusivamente à VIVER / EFEITO SEGURADORA, devendo cada colaborador manter absoluto sigilo e confidencialidade em relação às informações a que tiver acesso privilegiado.
- 5.12.2 São estritamente confidenciais as informações de qualquer natureza que não sejam de conhecimento público e notório. São confidenciais, por exemplo, os projetos de negócio, know-how, dados cadastrais de participantes, beneficiários e fornecedores, documentos internos, relatórios gerenciais, materiais de planejamento estratégico e demais informações utilizadas em atividades comerciais, contábil, financeiro e jurídico.
- 5.12.3 Adotar os cuidados necessários para proteger os dados pessoais, atendendo no mínimo aos requisitos estabelecidos na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a partir da vigência.
- 5.12.4 Cada um de nós deve zelar pela integridade da Entidade, inclusive não fazendo

comentários e alusões depreciativas sobre fatos, situações e informações de interesse da VIVER / EFEITO SEGURADORA junto aos fornecedores, prestadores de serviços, terceirizados, concorrentes, familiares etc., sob pena de responsabilidade funcional e legal.

5.12.5 Ressaltamos que o dever de manter o sigilo das informações e integridade da Entidade se estende aos demitidos e prestadores de serviços.

5.12.6 É proibido aos nossos colaboradores infringir quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros.

5.12.7 É vedado aos colaboradores se manifestar em nome da entidade quando não autorizado ou habilitado para tal.

5.13 Meio Ambiente:

5.13.1 Temos ciência que o meio ambiente ecologicamente equilibrado é essencial para a qualidade de vida e a sobrevivência de todos e, portanto, proteger e respeitar o meio ambiente são partes importantes para a boa conduta empresarial. Assim, todos nossos colaboradores devem minimizar o impacto de suas atividades e dos negócios em relação ao meio ambiente.

5.13.2 Deve-se evitar impressões desnecessárias para restringir os gastos com papéis e tintas, buscando sempre que possível a substituição de documentação física por digital.

5.14 Situações não previstas ou em caso de dúvida quanto à aplicação das instruções:

5.14.1 A Gerência de Compliance e Controles Internos é responsável por esclarecer dúvidas dos colaboradores sobre a interpretação das orientações aqui contidas, bem como avaliar os casos concretos ou relacionados a comportamentos considerados inadequados conforme este Código, deliberando e sugerindo ações corretivas específicas, destinadas a resguardar os padrões éticos aqui adotados.

5.14.2 Na ocorrência de situações imprevistas, a solução deverá ser aquela que melhor refletir o bom senso, minimizando riscos e/ou gerando maior benefício à Entidade, Colaboradores e à sociedade.

5.15 Responsabilidades.

5.15.1 Diretoria Executiva: aprovação desta política.

5.15.2 Presidência: diretor presidente será o responsável pela política institucional de conduta, disseminando a cultura organizacional voltada aos princípios de conduta e instituindo mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar, no mínimo: a implementação das disposições; monitoramento do cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados; avaliação da efetividade; e a identificação e a correção de eventuais deficiências.

- 5.15.3 Diretor Comercial: assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento e ao tratamento dos clientes, bem como sua adequação à política institucional de conduta, principalmente nos seguintes aspectos: concepção de produtos ou orientação, contratação e distribuição de produtos ou serviços; divulgação, promoção e publicidade de produtos e serviços; coleta, tratamento, manutenção de informações dos clientes em bases de dados e proteção dos dados pessoais; gestão do atendimento prestado a clientes, inclusive o registro, o tratamento de demandas e reclamações, escolha de provedores de serviços terceirizados; forma de remuneração do provedor de serviço; e a mediação de conflitos pela Ouvidoria; e eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de executivos, conselheiros e demais funcionários e de terceiros que atuem em nome da VIVER / EFEITO SEGURADORA, incluindo a política de remuneração.
- 5.15.4 Departamento de Controles Internos e Compliance: normatizar e assegurar conformidade; garantir segurança da informação; atuar nas análises dos casos omissos e não previstos na política; e revisar a política sempre que necessário.
- 5.15.5 Departamento Operacional: garantir adequação à esta política nos casos de execução de portabilidade e concessão de resgate; extinção, eventual alteração ou renovação contratual; processo de regulação do sinistro; formalizações das comercializações de produtos / serviços; controles de vendas (produção); pagamento de remunerações à atendentes / intermediários; apuração do pós-venda; e controlar os serviços providos por terceirizados.
- 5.15.6 SAC / Ouvidoria: recepcionar e dar tratamento às reclamações de clientes, mediando situações de conflitos.
- 5.15.7 Departamento de Contabilidade e Pessoal: capacitar colaboradores / intermediários e controlar o processo de adesão à Política Institucional de Conduta.
- 5.15.8 Departamento de Auditoria Interna: auditar os processos relacionados à esta política, conforme planejamento baseado em rotação de ênfase.

6. ACESSO

Este documento poderá ser acessado por todos os funcionários da VIVER / EFEITO SEGURADORA.

7. HISTÓRICO DAS VERSÕES

Versão	Data	Descrição
01	25/07/2011	Emissão Inicial.

02	30/06/2020	Revisão para adequação à Resolução CNSP nº 382
03	21/11/2024	Revisão e inclusão da Efeito Seguradora

8. APROVAÇÕES

ÓRGÃO ELABORADOR:

Superintendência – SUPER

ÓRGÃO APROVADOR:

DIREX