

# Código de Ética e Conduta

O Código de Conduta MDS tem por objetivo comprometer os administradores, gestores e colaboradores da empresa com os princípios éticos que norteiam a nossa conduta empresarial além de disseminá-los para nossa rede de relacionamento e propiciar a criação de um ambiente de transparência e profissionalismo, tornando explícitos os princípios e valores da MDS.

# APRESENTAÇÃO

# MISSÃO

Ser especialista em gestão de risco, desenvolvendo e implementando soluções estratégicas de seguro e/ou resseguro nossos clientes.

# VISÃO

Ser reconhecida pela alta especialização, inovação, tecnologia, qualidade e internacionalidade.

# VALORES

## CLIENTS ORIENTED FOCO NO CLIENTE

É termos o Cliente no centro, no foco de tudo o que fazemos. É ir a fundo a suas necessidades, entendendo o que de fato buscam para superar suas expectativas, entregando valor e assegurando um relacionamento longo com o mesmo.



## PROFESSIONAL PROFISSIONALISMO

É realizar suas atividades de maneira correta e bem planejada, buscando o melhor rendimento no trabalho, conhecer em profundidade o que vende e aprimorar seus conhecimentos, de modo a estar preparado para dar o seu melhor no trabalho.

## CREATIVE CRIATIVIDADE

É a capacidade de criar, produzir ou inventar coisas novas. De questionar se o que faz está correto ou se dá para melhorar. É focar sua energia na solução de problemas, repensar processos e trocar conhecimento para crescer cada vez mais.



## COLLABORATIVE COLABORAÇÃO

É perceber que você faz parte de um projeto maior e que todos temos um objetivo em comum. É trabalhar em equipe, apoiando os colegas que estejam em dificuldades para que todos possam superar os desafios e atingir seus objetivos.

# MISSÃO VISÃO VALORES

# PRINCÍPIOS ÉTICOS

## INTEGRIDADE

Desenvolvemos nossas atividades de forma correta e honesta, preservando e fortalecendo, desta forma nossos princípios morais e éticos.

Executamos nossas funções da melhor maneira possível, empreendendo esforços para atingir os objetivos traçados pela MDS.

Comunicamos imediatamente aos nossos superiores qualquer ato ou transação comercial sob nossa responsabilidade, que envolva empresas onde trabalhem nossos Parentes.

Comunicamos aos nossos superiores quaisquer participações em sociedades, detidas por nós ou por nossos Parentes e Amigos, assim como interesses comerciais, financeiros ou econômicos que possam gerar conflito de interesses.

Não contratamos, nem induzimos a contratação, de parentes ou qualquer pessoa com quem mantemos vínculo pessoal na condição de subordinado ou prestador de serviços, sem a aprovação prévia do Diretor da área e da área de Gestão de Pessoas.

Agimos com absoluta cautela e zelo ao lidar com informações e fatos cuja divulgação possa gerar danos à imagem da MDS.

Acreditamos no processo político e democrático; nossa atividade político-partidária, se houver, será sempre em caráter pessoal e de forma a não interferir em nossas responsabilidades profissionais. Tais atividades não devem ocorrer no ambiente de trabalho, nem envolver recursos, materiais ou equipamentos da empresa, devendo ser comunicadas ao nosso superior imediato previamente e por escrito.

Tratamos os conflitos de natureza ética e desvio de conduta com absoluto sigilo desde o seu relato até a sua apuração e punição.

Tratamos com a devida confidencialidade informações estratégicas de nossa empresa, bem como as de nossos fornecedores, clientes, prestadores de serviços e parceiros comerciais.

## IGUALDADE

Tratamos com respeito, dignidade e atenção todos aqueles com quem nos relacionamos dentro ou fora da MDS.

Valorizamos a diversidade, sem discriminação de qualquer espécie (raça, cor, religião, sexo, orientação sexual, idade, local de nascimento e deficiência, entre outros).

Garantimos oportunidades iguais e buscamos desenvolver relacionamentos duradouros e de qualidade baseados no respeito e confiança recíprocos.

Atuamos com transparência e agilidade na relação com nossos acionistas, honrando os compromissos assumidos.

Desaprovamos qualquer forma de constrangimento e intimidação, como violência verbal, física ou psíquica, bem como quaisquer formas de assédio, que são inaceitáveis e serão punidas.

Asseguramos a livre manifestação de pensamento em todos os níveis.

Estimulamos a criatividade e a inovação, incentivando a troca de experiências e o compartilhamento de ideias e desafios.

Valorizamos a segurança das pessoas, instalações e processos, o bem estar no trabalho, a saúde e os cuidados com o meio ambiente.

Pautamos as avaliações pessoais no bom senso e equilíbrio, que são dirigidas

reservadamente à própria pessoa, evitando, assim, a propagação de opiniões que possam prejudicar sua imagem.

## TRANSPARÊNCIA

Nossos relacionamentos são conduzidos de maneira clara e verdadeira.

Mantemos comunicação permanente e somos verdadeiros e objetivos na divulgação de informações à sociedade e à imprensa.

Estamos cientes quanto à conduta da MDS em promover o diálogo aberto, leal e construtivo com as entidades representativas da classe patronal e dos trabalhadores, com base nos princípios da liberdade de associação e do respeito à pluralidade de ideias.

## VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

Buscamos a criação de um ambiente de trabalho sadio, que estimule o desenvolvimento das pessoas e o reconhecimento pelo desempenho alcançado.

Somos selecionados e promovidos com base em nossas qualificações e competências, avaliadas sempre em relação ao cargo ou função a ser desempenhado.

Não aceitamos a exploração do trabalho forçado ou compulsório, infanto-juvenil ou qualquer outra forma de exploração que agrida a dignidade humana.

## DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Nossas decisões buscam a eficiência econômica, baseando nossas ações no equilíbrio entre aspectos financeiros, sociais e ambientais.

Buscamos manter relações de respeito e cooperação com os consumidores, comunidades, fornecedores, governos e todas as partes envolvidas com as atividades da MDS.

Agimos de acordo com as normas e os princípios da livre concorrência, nos abstendo em trocar informações sensíveis com concorrentes que possam afetar a livre concorrência ou resultar em abuso de poder econômico.

Incentivamos o exercício da cidadania e da atuação voluntária na comunidade, favorecendo o bem estar e convivência no âmbito social.

Fortalecemos o convívio no ambiente de trabalho e fora dele, propondo momentos de trocas de experiência, formação continuada e lazer.

Respeitamos a tradição das comunidades em que atuamos, identificando suas necessidades e promovendo ações que conduzam à melhoria de sua qualidade de vida, seu desenvolvimento econômico, social e cultural.

Apoiamos políticas e práticas que promovam o desenvolvimento do país e o bem-estar social.

Estimulamos a adoção de boas práticas de responsabilidade socioambiental por parte de nossos parceiros, fornecedores e clientes.

Promovemos a preservação do meio ambiente e dos ecossistemas em nossas ações.



**WELL BE THERE**

# 1. ÉTICA

Desenvolvemos nossas atividades de forma correta e honesta, preservando e fortalecendo, desta forma nossos princípios morais e éticos.

Executamos nossas funções da melhor maneira possível, empreendendo esforços para atingir os objetivos traçados pela MDS.

O colaborador deve comporta-se de forma que atitudes, posturas ou ações, não sejam questionáveis do ponto de vista ético; e conduzir assuntos comerciais de acordo com as leis, regulamentos, políticas aplicáveis e normativos internos.

Honestidade e integridade são valores imprescindíveis a todo colaborador da organização.

O colaborador deve seguir padrões de integridade pessoal e conduta profissional que reflitam positivamente no vínculo com a organização.

O colaborador sempre deve atuar em defesa dos melhores interesses da organização, mantendo sigilo sobre negócios e operações, assim como das informações de seus clientes.

O colaborador deve reconhecer e aceitar a diversidade das pessoas que integram a organização e pautar suas relações pela confiança, lealdade, justiça, transparência e ética na sua conduta profissional e entre seus parceiros de trabalho.

É fundamental que as atitudes e comportamentos reflitam a integridade pessoal e profissional de cada um e não exponham a organização a riscos financeiros, legais, de imagem, entre outros.

O colaborador deve avaliar cuidadosamente situações que possam caracterizar conflito entre seus interesses e os da organização e/ou conduta não aceitável sob o ponto de vista ético, mesmo que não causem prejuízos tangíveis.

## 1.1 Atualizações do Código de Ética e Conduta

A atualização do código ficará a cargo da área de Gestão de Pessoas.

## 1.2 Abrangência

Promover a ampla divulgação desse documento junto a todos os colaboradores, estagiários e terceiros do grupo MDS.

## 1.3 Fundamentos Éticos

### 1.3.1 Nossos Clientes

Os colaboradores devem garantir o compromisso com a satisfação de nossos clientes, refletir respeito aos seus direitos no negócio acordado e na busca de soluções que atendam seus interesses, sempre em consonância com os objetivos de desenvolvimento e rentabilidade da empresa.

A privacidade do cliente, incluindo suas informações cadastrais (ressalvados os termos do contrato mantido com o mesmo), deve ser protegida.

O colaborador deve fornecer respostas às solicitações dos clientes, mesmo que negativas, de forma adequada e nos prazos estabelecidos, bem como providenciar ações corretivas e preventivas,

O tratamento privilegiado motivado por interesses pessoais não é admitido.

### 1.3.2 Acionistas

A MDS e seus colaboradores se comprometem a divulgar relatórios e dados com precisão, sem alterar a situação real da empresa.

### 1.3.3 Ambiente de trabalho

As relações no ambiente de trabalho devem pautar-se pela cortesia e respeito. Colabore para que predomine o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da MDS e a busca por resultados.

Não se admite nenhuma decisão que afete a carreira profissional de subordinados baseada apenas em relacionamento pessoal.

Nenhuma forma de assédio, ameaças ou comentários difamatórios dos colaboradores da organização é tolerada.

### 1.3.4 Fomecedores e Parceiros comerciais

A MDS e seus colaboradores devem se relacionar apenas com prestadores de serviços, fornecedores idôneos e que proponham melhores condições de negociação com a empresa.

A MDS tem como princípio adotar sempre processos de contratação imparciais e transparentes, zelando pela qualidade e viabilidade econômica dos serviços contratados.

### 1.3.5 Concorrentes

A competência e a qualidade dos produtos e serviços da MDS são a base do seu relacionamento com o mercado.

A MDS e seus colaboradores se comprometem a manter relacionamento ético e honesto com seus concorrentes, não realizando e não aceitando práticas de difamação, espionagem comercial, roubo de documentos ou quaisquer outros atos desleais.

Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para divulgação de boatos. Todas as instituições devem ser tratadas com o mesmo respeito com que a organização espera ser tratada.

### 1.3.6 Sindicatos

A MDS preza pelo relacionamento de parceria no convívio com as entidades sindicais que representam seus funcionários, respeitando a legislação em vigor, os princípios éticos e as práticas de mercado.

## 2. CONDUTA DA ORGANIZAÇÃO

### 2.1 Condutas não aceitáveis

A organização não tolera atividades fraudulentas de colaboradores e outros indivíduos. Exemplos de atividades fraudulentas incluem falsificação, desvio de recursos, submissão de falsos sinistros, apropriação indébita, furto, dentre outros.

As ocorrências de fraudes devem ser comunicadas, imediatamente a gerencia ou diretoria responsável e a área de **Gestão de Pessoas**.

Influenciar ou determinar a contratação de empresas que o colaborador ou pessoas de seu relacionamento familiar ou pessoal tenham interesse ou participação direta ou indireta, sem prévia autorização expressa da Diretoria;

Manter relações comerciais particulares, de caráter habitual, com clientes ou fornecedores. Relações comerciais eventuais com clientes ou fornecedores só serão permitidas se comunicadas e aprovadas previamente por escrito, ao superior hierárquico de nível gerencial ou superior;

Ao colaborador é vedado propiciar a terceiros que venham às instalações da organização para a prática de atividades alheias à empresa, em evidente prejuízo ao trabalho do colaborador e de seus colegas, tais como atividade comercial (vendas de cosméticos, roupas, bijuterias, dentre outros), sem autorização da área de Gestão de Pessoas.

Desaprovamos qualquer forma de comercialização de produtos e serviços nas dependências de corretora, excusos aos interesses da MDS.

Somente aceitamos brindes e presentes que façam parte da estratégia de comunicação de nossos clientes, parceiros ou fornecedores, e que sejam

amplamente distribuídos a pessoas com as quais a empresa ou instituição mantenha relações comerciais.

Agimos com bom senso no recebimento de presentes cujos valores sejam inadequados a uma relação profissional.

Demonstrar qualquer atitude que discrimine as pessoas com quem mantemos contato profissional em função de cor, sexo, opção sexual, religião, origem, classe social, idade ou incapacidade física;

Contratar parentes sem autorização expressa da Diretoria e sem avaliação da área de **Gestão de Pessoas**, indicar a contratação de parentes ou levar outra pessoa a indicá-los, sem informar o fato aos responsáveis pela contratação;

Utilizar sua posição ou poder de autoridade na organização para obter vantagens pessoais junto a clientes, fornecedores e competidores.

## 2.2 É nosso dever

Reconhecer honestamente os erros cometidos e comunicá-los imediatamente ao superior hierárquico.

Apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade do trabalho;

Ter espírito de equipe na condução de suas atividades.

### 2.2.1 Determinação

Atingir as metas estabelecidas conforme padrões definidos, com responsabilidade e comprometimento na constante busca da qualidade, prazos e custos reduzidos para o cliente.

### 2.2.2 Qualidade

Cada colaborador deve empenhar-se em proporcionar qualidade em seu trabalho, com eficiência e segurança, evitando retrabalho, reclamações, insatisfações e aumento dos custos administrativos.

### 2.2.3 Experiência

Manter profissionais especializados para orientar e assessorar clientes de diversos segmentos, oferecendo soluções alternativas e inovadoras na proteção do patrimônio segurado.

### 2.2.4 Inovação

Incentivar a geração e a implementação de novas ideias, desafiando as práticas atuais e buscando o melhor desempenho para o cliente, de modo a gerar benefícios ao negócio.

### 2.2.5 Iniciativa

O colaborador deve manter postura proativa em relação aos negócios, normas, procedimentos e relacionamentos internos e externos.

### 2.2.6 Foco no cliente

Reconhecer que o cliente é único em suas necessidades e características, propondo soluções com excelência e mantendo um relacionamento de parceria e empatia para atender as expectativas.

### 2.2.7 Objetividade

As decisões devem ser tomadas com base em fatos e dados objetivos, sem influência de amizades ou preferências pessoais.



## 2.2.8 Disciplina

A disciplina deve estar presente em tudo: no respeito às normas e políticas corporativas, no relacionamento com os colegas, no cumprimento do horário de trabalho etc.

## 2.3 Saúde e Segurança

O consumo de drogas e substâncias similares não são permitidas por lei. Transgressões serão tratadas rigorosamente de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.

Não serão tolerados no ambiente profissional ou de trabalho sinais de embriaguez. Situações identificadas serão consideradas como falta grave e serão tratadas de acordo com a CLT.

Os escritórios da MDS são ambientes para não fumantes. Os colaboradores que possuem hábito de fumar deverão utilizar áreas externas tais como estacionamento descoberto ou entrada do edifício. Portanto, fumar no interior da organização, em qualquer horário, será considerado violação do Código de Ética e Conduta.

Também é proibido portar armas de fogo, explosivos, materiais inflamáveis ou quaisquer outras armas dentro das instalações da organização. .

Violências por parte de colaboradores, tais como, intimidação física, assaltos, tratamentos violentos e assédio sexual não serão tolerados em hipótese alguma. Violações a esta política devem ser comunicadas imediatamente ao superior imediato de nível gerencial ou superior e a área de **Gestão de Pessoas**.

## 2.4 Uso de Celular

A organização recomenda que os colaboradores sempre levem consigo seus celulares, evitando deixá-los nas estações de trabalho e quando utilizados em suas instalações estejam habilitados no modo "vibracall" de modo a evitar incômodo aos demais colegas.

## 2.5 Brindes e Presentes

Somente aceitamos brindes e presentes que façam parte da estratégia de comunicação de nossos clientes, parceiros ou fornecedores, e que sejam amplamente distribuídos a pessoas com as quais a empresa ou instituição mantenha relações comerciais.

Agimos com bom senso no recebimento de presentes cujos valores sejam inadequados a uma relação profissional.

O recebimento de brindes, presentes e valores está limitado ao valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais). Valores superiores ao especificado neste documento, somente serão aceitos com a aprovação da Diretoria da área.

Viagens oferecidas por Seguradoras, só serão aceitas se formalmente aprovadas pelo Diretor da área.

Oferecemos brindes, presentes e gratificações aos clientes, parceiros e fornecedores da MDS sempre de acordo com a nossa estratégia de relacionamento.

Somente poderão ser oferecidos por conta da corretora e se estiverem de acordo com os seguintes critérios: condizentes com práticas aceitáveis de negócios, de valor suficientemente limitado de forma a não permitir caracterização de suborno e comissão, não forem contrários às leis em vigor e aos padrões éticos e usuais e quando tal prática, se levada a público, não prejudicar o colaborador nem a imagem da corretora.

Desaprovamos atitudes que envolvam pagamentos ou recebimentos de objetos ou valores indevidos ou que se caracterizem como suborno, corrupção, propina ou similares, que são inaceitáveis e serão punidas.

## 2.6 Governança Corporativa

Nossa empresa é gerenciada de forma profissional, de acordo com os princípios organizacionais da MDS e da boa Governança Corporativa, com o objetivo de aumentar o valor da empresa, facilitar o seu acesso ao capital e contribuir para a sua perpetuidade.

Agimos de acordo com as leis, normas internas, normas internas de procedimentos e também as instituídas por órgãos nacionais e internacionais de regulação do mercado de Capitais.

Mantemos a confidencialidade de todas as informações ainda não divulgadas ao mercado e ao público em geral. Não utilizamos tais informações em proveito próprio ou de terceiros. Se formos obrigados a divulgá-las por força da lei ou decisão judicial, informaremos previamente ao nosso superior imediato e restringiremos sua divulgação ao mínimo necessário para satisfazer tal ordem.

Devemos acessar as informações e funções nos sistemas informatizados restringindo às atribuições e responsabilidades de cada colaborador, de acordo com o seu cargo, sendo proibido o compartilhamento de usuário e senhas de acesso.

## 2.7 Sigilo das Informações

A informação seja no formato eletrônico, físico ou falado, deve ser tratada corretamente. Deve ser mantida rigorosa confidencialidade em relação às informações de clientes, colaboradores, fornecedores e, também às informações oficiais ou não relacionadas com os negócios, notícias e registros da organização.

Nenhum colaborador pode dar declarações externas sem autorização expressa da organização.

Informações confidenciais só devem ser discutidas internamente e exclusivamente entre colaboradores e áreas absoluta e necessariamente envolvidas.

Todos os colaboradores que portam, leem e aprovam documentos que contêm informações privilegiadas devem exercer o nível de confidencialidade exigido sobre o conteúdo destes.

Para reduzir o risco de vazamento destas informações, os colaboradores devem seguir a prática de:

- Guardar todas as informações confidenciais. Não deixar estas informações sobre a mesa de trabalho e nas ausências mantê-las guardadas sob chave.

Informação é um dos principais ativos de competitividade da organização.

## 2.8 Proteção das Informações

Cada colaborador é corresponsável por assegurar que as informações fornecidas a terceiros sejam completas, exatas e a elas seja atribuído tratamento confidencial e sigiloso quando não autorizadas para divulgação.

As seguintes práticas devem ser seguidas para manuseio das informações sensíveis:

- Usar envelopes confidenciais;
- Manter sempre as gavetas e armários trancados;
- Não deixar informações confidenciais sobre a mesa após o expediente de trabalho;
- Fragmentar documentos que não serão utilizados e contenham informações que possam vir a favorecer terceiros em prejuízo da organização

## 3. RECURSOS DA ORGANIZAÇÃO

### 3.1 Ativos e Propriedades da Organização

Todos os colaboradores são responsáveis pela guarda e conservação dos ativos e propriedades da MDS. A organização possui diferentes tipos de ativos, sendo eles:

- Recursos financeiros dos clientes e beneficiários;
- Outros Ativos Financeiros: cheques, papel moeda, etc.;
- Ativos intelectuais: propriedade intelectual que inclui softwares, documentos e processos produzidos pelos colaboradores para suportar os negócios da organização;
- Ativos físicos, tais como: mobília, instalações, equipamentos, suprimentos, etc.;
- Ativos intangíveis, como nossa identidade corporativa e reputação.

Os ativos e propriedades da organização devem ser utilizados exclusivamente para atingir suas metas, portanto cada colaborador é responsável por zelar pelos ativos sob sua responsabilidade, principalmente aqueles de uso pessoal, necessários ao desempenho de suas atividades.

Devemos tratar e zelar pelo patrimônio da empresa como se esse fosse nosso, e evitar o desperdício e a quebra.

### 3.2 Recursos de Informática

#### 3.2.1 Equipamentos de Informática

A correta utilização dos equipamentos de informática, softwares e sistemas faz parte da

conduta esperada do colaborador, assim como, o compromisso de zelar pela segurança e manutenção dos itens sob sua responsabilidade.

Os equipamentos de informática devem ser utilizados exclusivamente para a condução dos negócios da organização e atividades relacionadas à MDS.

Cada colaborador é responsável pela utilização das senhas concedidas para acesso à rede e demais sistemas corporativos.

A senha deve ser interpretada como uma "assinatura eletrônica" para que o colaborador efetue transações na rede e demais sistemas da organização; portanto é de uso pessoal e intransferível e deverá ser utilizada de forma responsável.

#### 3.2.2 Uso de Internet e E-mail

A utilização da Internet e do correio eletrônico é monitorado pela organização com propósitos de segurança e, portanto, o colaborador não tem direito de privacidade neste sistema.

A organização poderá continuamente monitorar através de telas, teclados, filtros, endereços dos sites visitados, e-mail e palavra-chave visitada.

O correio eletrônico e as facilidades computadorizadas fornecidas aos colaboradores são destinados ao uso exclusivo dos negócios da organização.

## 4. GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

A gestão do Código de Conduta MDS busca:

- Assegurar a compreensão dos princípios éticos da MDS.
- Promover a ampla divulgação do documento junto a todos os colaboradores e prestadores de serviço, clientes e fornecedores da MDS.
- Dar o tratamento adequado para os conflitos éticos e os desvios de conduta.
- O Código de Conduta MDS será atualizado a cada 2 (dois) anos, sendo a área de Gestão de Pessoas responsável pelo encaminhamento de inclusões e melhorias propostas por todos da MDS. No primeiro biênio de existência, atualizações extraordinárias poderão ser propostas.

O encaminhamento de eventuais relatos ou denúncias sobre a não observância do Código de Ética e Conduta MDS Brasil poderá ser feito a Ouvidoria Externa, e seguirá o procedimento abaixo, sendo o denunciante, quando identificado, informado do andamento do processo.

### 4.1 Atribuições – Ouvidoria Externa

É um canal adicional para o encaminhamento de relatos ou denúncias, sendo garantido o anonimato se assim desejar o denunciante, por meio de uma central telefônica ou da Internet, coordenado por uma empresa externa contratada especificamente para este fim.

---

0800 770 5678 • MDSINSURE@AUSTERNET.COM.BR

---

Os relatos encaminhados pela Ouvidoria Externa são processados e um relatório é enviado ao Comitê de Conduta.

### 4.2 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

#### 4.2.1 Colaborador da MDS

Cumprir as normas de conduta estabelecidas neste código.

Comunicar a área de Gestão de Pessoas, o Gestor imediato, a Diretoria ou a Ouvidoria Externa caso tenha conhecimento de normas não cumpridas.



**W E ' L L B E T H E R E**

ouvidoria externa

 0800 770 5678

[mdsinsure@austernet.com.br](mailto:mdsinsure@austernet.com.br)

mds

WE'LL BE THERE