

Guia de Conduta Ética 2025



Índice

Introdução	03
Abrangência	04
Carta do CEO	05
Missão e Valores	06
Responsabilidade Individual	08
Princípios Éticos	09
Integridade	10
Transparência	11
Responsabilidade	12
Diversidade.....	13
Respeito	14
Decisões	15
Violações	16
Confidencialidade	18



Introdução

O Guia de Conduta Ética da Pulse Client Experts me guia, não me limita. Me instrui e amplia minha visão. Me inspira com segurança e orienta meus comportamentos. Com ele, sou capaz de agir com autonomia e dentro dos padrões éticos que acredito e que a Pulse Client Experts espera de mim.

Abrangência

Este Guia está fundamentado em nosso propósito, em nossa história e na grande plataforma de experiência do cliente e negócios que é a Pulse Client Experts. Nele, estão reunidos os princípios éticos que devem nortear a atuação de todos os colaboradores, empresas parceiras e prestadores de serviços, de forma única e abrangente, em todas as relações. Maiores informações podem ser consultadas no Código Geral de Conduta.





Nosso Guia de Conduta Ética norteia as nossas atitudes, nos preparando para proceder em determinadas situações de trabalho. Nele, são reforçados os princípios éticos de Integridade, Transparência, Responsabilidade, Diversidade e Respeito, condutas aprovadas e esperadas pela Pulse Client Expert.

Nossa história iniciou em 2011. Hoje, somos essa grande plataforma de experiência do cliente e negócios. Aqui, pensamos no cliente (Think customer), impulsionamos a mudança (Embrace change), atuamos com rapidez (Act now), trabalhamos em equipe (Move together) e falamos abertamente (Speak up). Assim, exercemos nossos comportamentos corporativos (TEAMS) e agimos sempre com integridade.

É compromisso de cada colaborador seguir o Código Geral de Conduta e este Guia de Conduta Ética, concluir o Onboarding, realizar os treinamentos obrigatórios, ser transparente e utilizar nosso Canal Aberto para comunicar quaisquer infrações que tenha sofrido ou presenciado.

Lembre-se que cada um de nós é responsável por proteger a integridade e a reputação da instituição, para que possamos nos tornar ainda maiores, afinal, somos a Pulse Client Experts.

Marcos Maia
CEO da Pulse Client Experts

Missão

Contribuir para que as pessoas e os negócios prosperem.

Visão

Transformar a experiência dos nossos clientes e colaboradores sendo reconhecida como um canal relevante nos nossos resultados.

Valores

SIMPLES

Oferecemos produtos e serviços acessíveis.

PESSOAL

Interagimos com as pessoas, por isso tratamos cada pessoa como única.

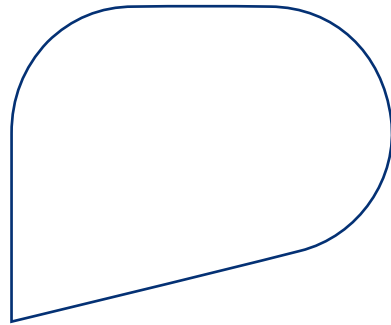
Oferecemos-lhes os produtos e serviços que melhor se adaptam às suas necessidades.

JUSTO

Promovemos justiça e transparência e cumprimos nossas promessas.

Estabelecemos boas relações com diferentes grupos porque sabemos que o que é bom para eles também é bom para nós.

A Ética está presente em diversas situações e deve ser nossa orientadora. Um ambiente ético só pode ser construído a partir do caráter e da conduta de cada um de nós.

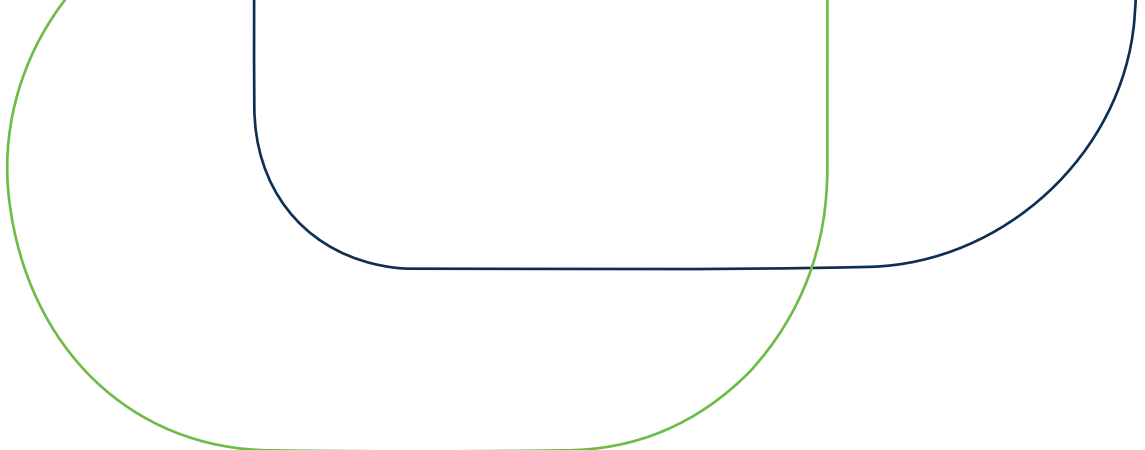


No dia a dia, me comunico com diversas pessoas e exerço diversos papéis ao cumprir minhas funções. O Guia de Conduta Ética deve inspirar e orientar minha conduta, para que eu possa agir da mesma forma em todas as relações, alinhado à cultura da Pulse Client Experts e construindo, assim, uma relação de confiança, respeito e credibilidade em todas as interações.

A Ética está presente em diversas situações do dia a dia, dentro ou fora da empresa, e deve ser nossa orientadora. Afinal, um ambiente ético só pode ser construído a partir do caráter e da conduta de cada um de nós.



BOAS-VINDAS



Responsabilidade Individual

O Guia de Conduta Ética está baseado em cinco princípios. Cinco linhas de conduta que cabem na palma da mão. Está em nossas mãos tornar essa empresa um lugar cada vez mais íntegro, respeitoso, transparente, diverso e responsável. Vamos juntos trabalhar para alcançar excelentes resultados, em uma Pulse orientada pelos princípios e valores éticos.

Princípios Éticos

Diversidade

Responsabilidade

Transparência

Respeito

Integridade



Integridade

Integridade pressupõe honestidade e não deve estar condicionada a ganhos e vantagens pessoais. Uma pessoa íntegra e honrada cuida de sua reputação, age com ética e moralidade. É sempre muito transparente e se comunica com transparência e precisão na hora de conduzir suas atividades. Suas relações com colegas de trabalho, parceiros, fornecedores, clientes, órgãos reguladores e agentes públicos são pautadas pelas boas práticas de mercado e de acordo com a legislação.

Condutas esperadas

- Manter o sigilo e a privacidade de todas as informações da empresa e operações dos clientes, de nossos parceiros e dos fornecedores;
- Antes de realizar qualquer negócio ou ação, analisar os riscos envolvidos e mitigá-los;
- Entender as necessidades de nossos clientes ou dos clientes dos nossos parceiros e indicar soluções financeiras e tecnológicas que atendam aos seus interesses, sem prejudicar os nossos negócios;
- Ser isento na tomada de decisões, sem preconceitos ou preferências individuais;
- Jamais permitir que os interesses pessoais prevaleçam sobre os da Pulse Client Experts, em todas as relações;
- Sempre que houver dúvida, consultar as áreas de Compliance e Jurídico ou a gestão imediata antes de agir.

Condutas não aceitas

- Deixar de comunicar à gestão imediata ou aos canais institucionais disponíveis situações de conflito de interesse ou de descumprimento dos nossos princípios de conduta;
- Compartilhar informações recebidas no ambiente de trabalho com terceiros que não devem ter conhecimento destas;
- Efetivar e formalizar a venda de produtos sem a devida autorização e formalização do cliente;
- Receber qualquer valor, presente ou brinde em desacordo com as regras institucionais;
- Participar ou realizar ações comerciais em parceria com lojistas ou fornecedores que não estejam de acordo com as diretrizes institucionais;
- Em eventuais contatos com colegas concorrentes, combinar preço, dividir mercado ou realizar quaisquer atos que possam ferir a livre concorrência;
- Efetuar derrubada de chamadas ou deixar ramal inoperante, não atendendo o cliente;
- Efetuar consulta e/ou utilizar os dados de clientes sem que haja a devida autorização, conforme procedimentos.



Transparência

É dizer a verdade ainda que não agrade a todos, sempre com educação e cordialidade. Ser transparente é disponibilizar para o outro as informações necessárias para o cumprimento das suas funções ou atividades e garantir a integridade dessas informações. É fazer apenas as promessas que possa cumprir, assumir cada palavra dita, cada atitude (por menor que seja). É fazer tudo de forma aberta, sem agendas ocultas e sem esconder riscos. Uma relação transparente constrói um ambiente de confiança e beneficia a todos, tornando o nosso negócio mais sustentável.

Condutas esperadas

- Ser imparcial em todas as relações no ambiente de trabalho;
- Apresentar de forma objetiva e correta as informações necessárias para que os clientes tomem suas decisões de forma independente;
- Ser imparcial na contratação de fornecedores, garantindo os mesmos critérios e informações para a livre e justa concorrência;
- Dar tratamento objetivo aos reportes gerados, permitindo o fácil e correto entendimento das informações.

Condutas não aceitas

- Depreciar a reputação de concorrentes;
- Utilizar informações privilegiadas;
- Utilizar ou compartilhar informações de fontes não confiáveis ou baseadas em rumores;
- Dar um feedback incompleto para um colaborador de sua equipe somente com características positivas ou negativas e não condizente com a realidade;
- Omitir informações relevantes para a tomada de decisão interna, do cliente, acionista, fornecedor, etc.;
- Não informar o grau de parentesco em caso de contratação na qual haverá subordinação direta ou indireta;
- Não informar relacionamento afetivo entre colaboradores com subordinação direta e/ou da mesma área de atuação.



Responsabilidade

Ser responsável significa ter consciência e assumir as consequências de nossos atos e palavras. É zelar pelo negócio. É exercer nosso papel buscando todas as informações necessárias para a atividade plena de nossa função. É compreender que tudo o que se faz impacta e contribui para o todo. É aderir às políticas, normas e controles internos da **Pulse Client Experts**, tendo clareza de que somos representantes da empresa em todas as nossas atitudes. Ter responsabilidade é zelar pelo sigilo das informações confidenciais a que temos acesso. É cumprir o que se promete. É utilizar critérios justos com clientes, acionistas, colegas, fornecedores e sociedade.

Condutas esperadas

- Utilizar de forma responsável os benefícios recebidos;
- Preservar a integridade dos recursos financeiros da Pulse Client Experts e dos clientes;
- Manter o equilíbrio financeiro nas contas pessoais;
- Zelar pelo nome e imagem da Pulse Client Experts no ambiente de trabalho, em eventos e nas redes sociais;
- Buscar informações, participar de treinamentos, conhecer e cumprir as leis, políticas e procedimentos institucionais, com especial atenção aos que se aplicam à minha atuação e de minha equipe;
- Cumprir os prazos acordados;
- Respeitar orientações, procedimentos e horários estabelecidos em contrato;
- Não fazer promessas aos clientes internos e/ou externos em nome da empresa ou que você não possa cumprir.

Condutas não aceitas

- Assinar e formalizar contratos ou documentos relacionados em nome do cliente;
- Compartilhar senhas pessoais e acessos de sistemas;
- Usar a sua função na Pulse Client Experts para favorecer qualquer pessoa com vantagens e privilégios que ferem as regras (Conflito de Interesse);
- Fazer uso de recursos da Pulse Client Experts ou de clientes em benefício próprio;
- Correspondar em nome da Pulse Client Experts ou empresas parceiras, na mídia ou eventos externos sem, previamente, ter consultado a área de Comunicação;
- Efetuar ajuste irregular no ponto;
- Realizar hora extra ou trabalho fora da escala sem o prévio alinhamento com a gestão.



Diversi dade



Diversidade é o valor que se obtém com a soma das diferenças culturais, de origem, habilidades físicas e mentais, ideias, cor, etnia, religião, orientação sexual, classe econômica, gênero, formação e idade. É acreditar que essas diferenças transformam a Pulse Client Experts em uma empresa melhor, mais acessível e completa. É dar oportunidade de forma meritocrática para todos e assegurar que cada um desenvolva seus melhores talentos dentro de suas características pessoais. É perceber que, agindo assim, de dentro para fora, seremos mais justos e teremos mais condições de entender a diversidade do mercado em que atuamos.

Condutas esperadas

- Respeitar a liberdade de escolha de cada um;
- Valorizar a diversidade de clientes e fornecedores;
- Trabalhar de forma colaborativa, incentivando a diversidade de ideias e o diálogo construtivo;
- Formar equipes diversas em toda a sua essência;
- Prover a cada cliente, sem distinção e preconceitos, excelência no atendimento.

Condutas não aceitas

- Permitir que as diferenças culturais, de origem, de habilidades físicas e mentais, de ideias, de cor, etnia, religião, orientação sexual, classe econômica, gênero, formação e idade limitem o desenvolvimento profissional;
- Prejulgar ou expor colegas de trabalho, funcionários, fornecedores e clientes a brincadeiras e situações que os coloquem em situação de constrangimento;
- Promover, divulgar ou compartilhar no ambiente de trabalho ou nas redes sociais declarações difamatórias, injúrias ou ofensas pessoais aos colegas de trabalho, à Pulse Client Experts e aos seus parceiros;
- Relacionar conquistas e ascensão profissionais a características e atributos físicos individuais;
- Censurar ou reprimir a livre manifestação de pensamento de colegas de trabalho, funcionários, fornecedores e clientes.

Respeito

O respeito é um dos valores mais importantes para um bom relacionamento entre as pessoas. Respeitar significa permitir que os outros expressem suas opiniões sem discriminação. Temos todo o direito de não concordar com o que o outro pensa ou expressa; temos o direito, inclusive, de defender nossos pensamentos, desde que isso não desrespeite outra pessoa. Este é um valor que nos permite reconhecer, aceitar e valorizar as qualidades do próximo e os seus direitos. É tratar os colegas, clientes e parceiros como gostaríamos de ser tratados.

Condutas esperadas

- Tratar com respeito todos os colegas de trabalho, clientes, fornecedores e prestadores de serviços;
- Reconhecer, promover e remunerar com base na meritocracia;
- Respeitar os horários dos compromissos, como reuniões, treinamentos e eventos;
- Cumprir com os prazos acordados, como na entrega de projetos e retorno de solicitações por e-mail;
- Tratar de forma igualitária todos os colegas de trabalho.

Condutas não aceitas

- Utilizar, no ambiente de trabalho, palavras ofensivas que possam prejudicar as relações e gerar constrangimento para os outros;
- Assediar colegas ou clientes, gerando situações constrangedoras e um ambiente hostil;
- Permitir que relações de amizade interfiram no relacionamento e no trabalho;
- Utilizar apelidos ou contar piadas que possam gerar constrangimentos aos colegas e clientes;
- Comportar-se de maneira inadequada em festas, viagens e eventos corporativos;
- Gerar e compartilhar rumores no ambiente de trabalho ou nas redes sociais, desrespeitando os clientes, fornecedores, colaboradores e a própria Pulse Client Experts.





Decisões

Se tenho dúvida sobre como devo agir em determinada situação, preciso analisar se essa atitude está de acordo com o Guia de Conduta Ética da Pulse. Posso ter certeza que sim, ficar em dúvida ou estar seguro de que não.

Como proceder, então? Devo consultar as políticas disponíveis e, se ainda houver dúvida, comunicar minha gestão direta, em conjunto com a área de Compliance ou Jurídico da Pulse Client Experts.



Como me comportar

Na eventualidade de presenciar uma conduta de algum colega de trabalho que não está de acordo com o Código, devo fazer uma denúncia, porque é isso que a Pulse Client Experts espera de mim.

Não posso ser conivente e muito menos me tornar cúmplice da situação. A empresa manterá em sigilo o nome do denunciante. Por isso, tenho que fazer a minha parte, agir com responsabilidade e contribuir para a construção de uma empresa cada vez melhor. Nenhuma política, norma ou comitê pode garantir, por si só, um comportamento ético. Isso é responsabilidade de cada um de nós.



Violações

Em nenhum momento será admitido, a qualquer colaborador, invocar o desconhecimento destas normas para justificar violações. À Pulse Client Experts se reserva o direito de aplicar sanções ou penalidades com base na legislação aplicável, o que poderá resultar, dentre outras medidas, em advertência verbal ou escrita, desligamento com ou sem justa causa ou instauração de processo, conforme o resultado da apuração dos fatos em cada situação.



Cabe a cada colaborador denunciar ao **Canal Aberto da Pulse** sempre que tomar conhecimento de alguma violação dos termos deste Guia, bem como de quaisquer outras Políticas da Pulse Client Experts.



Por telefone

0800 515 0019

Além disso, existem outros dois canais onde a denúncia pode ser realizada.



Pelo site

contatoseguro.com.br/pulseclientexperts



Pelo aplicativo

Contato Seguro

Se você possui alguma dúvida, pode direcioná-la ao e-mail **compliance@sxnegocios.com.br**. A equipe de Compliance estará pronta para ajudar no que for necessário.



Confidencialidade e proteção ao denunciante de boa-fé

Todos os casos são tratados de forma confidencial. O **Canal Aberto da Pulse** é administrado por empresa externa e independente, e está disponível a todos os colaboradores atuantes na empresa. Além disso, o Canal permite ao denunciante optar que seu relato seja realizado de forma anônima ou identificada.



Retaliações de qualquer natureza são proibidas. Colaboradores denunciante não serão punidos por realizarem denúncias de boa-fé. Nesses casos, sanções poderão ser aplicadas, independentemente do nível hierárquico, ao colaborador que praticar ou tentar praticar atos de retaliação contra denunciante de boa-fé. Da mesma forma, são previstas sanções para alegações falsas, realizadas de má-fé.

Equipes envolvidas

Por trás de todo grande projeto,
há sempre uma grande equipe

Compliance

Recebe sugestões e dúvidas relativas ao conteúdo deste código;
Aconselha na resolução de condutas relativas a conduta e regulamentos internos, bem como na prevenção do risco reputacional associado;
Executa, interpreta e coloca o código em prática;
Desenha ações de treinamentos e sensibilização para o Código.

Jurídico

Recebe denúncias relativas ao conteúdo deste Código;
Executa, interpreta e coloca o código em prática;
Organiza processos disciplinares, escala pedagógica e medidas disciplinares.

Comunicação Interna

Revisão e Diagramação

Unidade Novo Hamburgo

Rua Luiz Fernando
Schilling da Silva, nº 22,
Bairro Liberdade
Novo Hamburgo (RS), Brasil

Unidade Rio de Janeiro

Av. Pastor Martin Luther
King Jr., 126, 4º, 5º e 6º andares,
Bairro Del Castilho
Rio de Janeiro (RJ), Brasil

Unidade Sorocaba

Rua XV de Novembro, 228
Bairro Centro
Sorocaba (SP), Brasil

Unidade Piracicaba

Av. Limeira, 222, 1º andar
Bairro Vila Rezende
Piracicaba (SP), Brasil