# Código de Conduta

DEZEMBRO 2023

mentore BANK

# Mensagem do Presidente



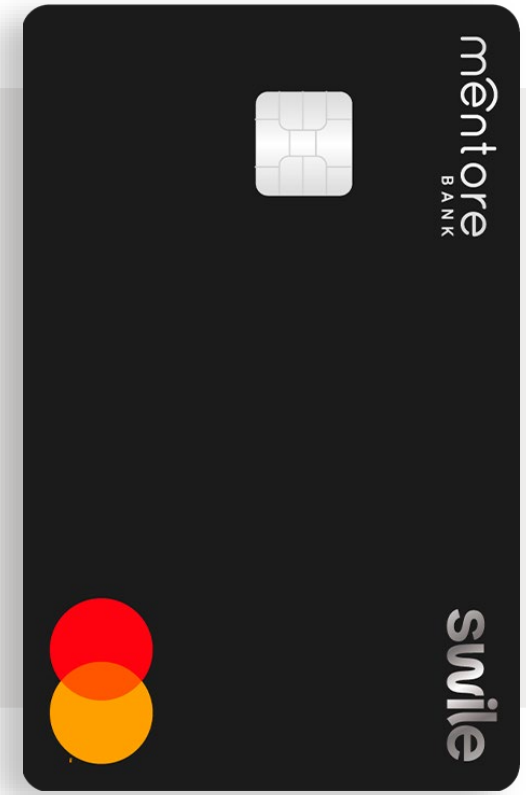
O Mêntore Bank tem como foco e comprometimento simplificar e potencializar ao máximo a rotina financeira das empresas e de seus colaboradores, trazendo transformação ao unir inovação financeira com qualidade de vida, de modo a ser um parceiro para o dia a dia dos nossos clientes. A INOVAÇÃO E A SEGURANÇA COMPÕEM O NOSSO DNA, SEM DEIXAR DE LADO NOSSA PROPOSTA DE SER MODERNO, SIMPLES E ÁGIL COM EFICIÊNCIA NAS OPERAÇÕES, ATRAVÉS DE NOSSA EFICIENTE EQUIPE.

Nós assumimos o compromisso de reforçar e disseminar a cultura de conformidade à legislação, de adotar as melhores práticas de compliance e governança corporativa e de reprimir qualquer prática de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, corrupção ou outro tipo de ilícito.

Integridade e transparência são os dois principais pilares que orientam a nossa forma de servir à sociedade. Por isso, incentivamos que qualquer desvio de conduta seja reportado ao canal de denúncia.

Acreditamos que toda a equipe Mêntore Bank, incluindo sócios, diretores, colaboradores, parceiros, estagiários, aprendizes e parceiros (*finders* e *partners*), é responsável pela promoção da cultura de integridade e conformidade. Este Código traz orientações para nossas decisões, rotinas internas e postura enquanto equipe Mêntore Bank. Contamos com vocês para juntos proporcionarmos serviços da maior qualidade, seguindo as melhores práticas corporativas para obtermos um crescimento sustentável da empresa.

Vanderson Aquino
Presidente do Mêntore Bank




# Apresentação institucional

O Mêntore Bank foi fundado no estado do Ceará e fornece soluções, como gestão de contas digitais, folha de pagamento digital, programa de cashback, serviço de marketing place e programa de recompensas. Hoje, conta com uma filial em Barueri e atua em cerca de sete Estados brasileiros. Criação genuinamente cearense, o Mêntore Bank já conquistou mais de 200.000 usuários no Brasil.

# Missão

Proporcionar transformação, inovação e tecnologia às empresas e seus colaboradores com o acesso ao sistema financeiro digital.

# Visão

Estamos focados em trazer transformação, unindo inovação financeira com qualidade de vida. Seremos um novo parceiro no seu dia a dia com mais oportunidades para superar, se reinventar e realizar.

# Valores

- **Respeito -** Tratamos as pessoas como gostaríamos de sermos tratados;
- **Ética -** Acreditamos na decência, no caráter e no trabalho pautado pela ética;
- **Comprometimento -** Ação e honra com nossos compromissos;
- **Transparência -** Promover um ambiente de confiança, aumentando a motivação, lealdade e responsabilidade;
- **Agilidade -** Em respeito ao tempo e à satisfação dos clientes atuamos com um atendimento de excelência;
- **Inovação -** Inovação financeira com qualidade de vida, para todos os tipos e tamanhos de empresas;
- **Valorização das Relações -** Um ambiente corporativo em que um bom clima organizacional é cultivado apresenta maior produtividade decorrente da colaboração. As pessoas se sentem mais felizes e realizadas por estar onde estão e contribuem para o sucesso das outras. Os resultados coletivos ganham muito mais relevância do que os resultados individuais.

# Princípios

São princípios essenciais para o Mêntore Bank:

### Respeito à vida

Nós zelamos pelo bem-estar e clima organizacional agradável no trabalho, pela saúde e segurança das pessoas, instalações e processos da companhia, além da valorização de nossos colaboradores.

### Adotamos boas práticas de governança corporativas

Contábeis, gestão e comunicação, prezando pela comunicação transparente, aberta e objetiva com os nossos sócios, colaboradores e demais públicos de interesse.

### Integridade

O Mêntore Bank preza por atitudes íntegras e responsáveis, baseada em padrões éticos de boa-fé, lealdade, honestidade, responsabilidade e isonomia.

### Respeito à diversidade

Nós não toleramos nenhum tipo de discriminação em função de cor, etnia, idade, raça, religião, sexo, nível social ou condição física, como também pautamos por um ambiente sem favorecimentos, preferências ou privilégios. Temos o compromisso com a criação de um ambiente respeitoso e de diálogo, no qual as pessoas possam ser elas mesmas.

### Transparência

Divulgação de forma clara, objetiva e correta de informações relativas aos produtos e serviços fornecidos.



# Aplicação do Código

Este Código se aplica a diretores, colaboradores, estagiários e aprendizes, independentemente de função ou cargo que ocupe na empresa. E também a terceiros, como parceiros (*finders* e *partners*) e prestadores de serviços que atuem em nome da nossa instituição.

# Sumário


## I. Diretrizes

1. Identidade Mêntore Bank 09
2. Conformidade 10
3. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo 10
4. Direitos Humanos 11
5. Conflito de Interesse 12
6. Segurança da Informação 13
7. Propriedade Intelectual 14
8. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais 14
9. Relacionamentos 15
10. Brindes, Presentes, Doações e Patrocínios 18

## II. Canais de Comunicação

## III. Sanções e Punições

## IV. Disposições Finais

# I. Diretrizes



# 1. Identidade Mêntore Bank

A conduta dos membros da equipe Mêntore Bank e de parceiros deve ser sempre ética, cordial, diligente e responsável, sabendo que suas ações e decisões são exemplos para todos os demais agentes internos e externos, e que também contribuem para a construção da imagem e da reputação da empresa perante o mercado e a sociedade.

Além disso, devem:

- Contribuir para a manutenção de um ambiente de trabalho saudável, prezando pelo respeito e pela cordialidade nas relações com colegas de trabalho, parceiros, fornecedores e clientes;
- Participar ativamente de treinamentos proporcionados pela empresa e manter-se atualizado sobre as leis e os regulamentos aplicáveis às suas atividades;
- Zelar pelo patrimônio, bens e direitos da organização e de seus clientes;
- Assegurar que os registros contábeis e as demonstrações financeiras sejam verdadeiros, completos, precisos, claros e em conformidade com as normas aplicáveis.

Toda e qualquer conduta praticada por prestadores de serviços, fornecedores e parceiros em geral ou situação em que estejam envolvidos e possa representar um risco para a empresa deve ser imediatamente reportada à direção e ao contato de compliance.

## Condutas proibidas

- Fraudar ou alterar qualquer documento, arquivo, dados ou similares pertencentes à organização;
- Furtar ou se apropriar de qualquer bem de propriedade da organização em benefício próprio ou de terceiros;
- Utilizar o patrimônio, os recursos e as instalações da organização para fins particulares e/ou ilícitos;
- Criar qualquer tipo de empecilho ou embaraço a procedimentos de fiscalização de autoridades públicas;
- Fazer uso abusivo álcool ou o uso em qualquer medida de entorpecentes nas dependências da empresa.

# 2. Conformidade

Todos os agentes sujeitos a este Código têm o dever de cumprir todas as leis e regulamentações aplicáveis ao negócio e todas as normas internas – políticas e procedimentos internos – do Mêntore Bank que orientam o padrão de conduta de seus colaboradores e parceiros.

Todos têm o dever de preservar e disseminar a cultura de conformidade, combatendo ativamente qualquer prática de corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, fraude e demais ilícitos previstos em lei.

Incentivamos que qualquer pessoa que tenha conhecimento de desvio de conduta por parte de membros da equipe Mêntore Bank ou terceiros reporte ao Canal de Denúncia imediatamente.

Caso você tenha dúvida sobre a aplicação deste Código ou de qualquer outra política interna da empresa, acione o contato de compliance: compliance@mentorebank.com.br.

# 3. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo

O Mêntore Bank não compactua com qualquer prática de lavagem de dinheiro ou financiamento ao terrorismo e realiza negócios apenas com empresas e parceiros que conduzam suas atividades de acordo com a lei e cujos recursos provenham de fontes legais e legítimas.

A lavagem de dinheiro é uma prática criminosa utilizada para ocultar a origem do dinheiro que foi obtido por meio uma atividade ilegal, como por exemplo a corrupção, tráfico de entorpecentes e terrorismo.

Para isso, dispomos de uma Política Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo que deve ser conhecida e observada por toda equipe Mêntore Bank e terceiros com os quais se relacionem.

Nossa empresa também realiza as averiguações necessárias de nossos colaboradores, clientes e terceiros por meio dos processos dos nossos procedimentos de conheça seu cliente (*Know Your Costumer*), conheça seu parceiro (*Know Your Partner*) e conheça seu empregado (*Know Your Employee*), antes do início do relacionamento e durante este.

# 4. Direitos Humanos

A empresa acredita que um bom ambiente de trabalho é gerado por uma cultura de respeito à dignidade da pessoa e aos direitos humanos, como direito à vida, liberdade de pensamento, opinião, crença ou religião e às condições de trabalho dignas.

O Mêntore Bank proíbe expressamente a prática de discriminação de qualquer natureza ou tratamento diferenciado para recrutamento, remuneração ou promoção com base em critérios como origem, idioma, opinião, raça, nacionalidade, deficiência, condição social, sexo, orientação sexual, filiação política, crença religiosa ou qualquer outro.

O Mêntore Bank não tolera qualquer forma de assédio, moral ou sexual.

## Aos Parceiros

O Mêntore Bank adota tolerância zero em relação ao trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo à escravidão. Os parceiros devem, sem exceção, cumprir as leis e regulamentações trabalhistas e previdenciárias, observando a idade mínima para contratação e garantindo condições de trabalho dignas aos seus colaboradores.

# 5. Conflito de Interesse

As pessoas sujeitas a este Código devem evitar toda e qualquer situação que possa criar conflitos entre interesses da organização e interesses particulares, que possam comprometer ou influenciar, indevidamente, o desempenho das atividades da empresa ou suas decisões tomadas no exercício de suas funções.

Possíveis situações de conflito de interesse com membros da equipe Mêntore Bank:

- Atuação do colaborador em outra atividade profissional que não seja no interesse desta;
- Oferta de produtos e serviços de concorrentes do Mêntore Bank pelo parceiro com exclusividade comercial;
- Contratação de novo colaborador que seja familiar, amigo ou sócio, sem que se siga o procedimento específico para tais situações;
- Contratação de fornecedor que seja familiar, amigo ou sócio ou que de cuja empresa participe, sem que se siga o procedimento específico para tais situações;
- Concessão de presentes, doações, cortesias ou patrocínios a familiar, amigo ou sócio ou que de cuja empresa participe, sem que se siga o procedimento específico para tais situações;
- Uso da sua função na equipe Mêntore Bank ou sua condição de parceiros para obter benefícios pessoais ou privilégios para si, em prejuízo ou não da empresa ou de seus clientes.

Toda situação potencial de conflito de interesse deve ser sempre comunicada formalmente ao gestor imediato e ao contato do compliance. A situação justificará a alteração da competência para a tomada de decisão para o superior imediato ou para outra pessoa que assim for designada pela direção.

Não há restrição de relacionamento pessoal ou familiar entre colaboradores, diretores e entre estes e parceiros, porém, a sua existência deve ser comunicada ao contato de compliance e à área de Recursos Humanos.

# 6. Segurança da Informação

Os serviços ofertados pelo Mêntore Bank exigem que sejam adotadas cautelas específicas para evitar vazamento de informações privilegiadas e confidenciais, prejuízos aos relacionamentos com clientes e parceiros de negócio e, principalmente, impacto negativo à imagem da empresa.

São consideradas pelo Mêntore Bank como informações privilegiadas e confidenciais todas aquelas em que colaboradores, diretores, estagiários, aprendizes, parceiros ou fornecedores tenham acesso e conhecimento em virtude das atividades exercidas para o Mêntore Bank ou para seus clientes, a exemplo de:

→ Informações financeiras e patrimoniais;

→ Dados bancários;

→ Contratações em negociação;

→ Propriedade intelectual do Mêntore Bank;

→ Estratégias de negócio e modelo de gestão.

Cuidados Importantes

Todo o time Mêntore Bank e parceiros têm o dever de:

I. Cumprir a Política de Privacidade e Segurança Digital, garantindo às informações pertencentes à empresa integridade, confidencialidade e disponibilidade;

II. Não compartilhar com agentes externos ou colegas de trabalho sem autorização informações confidenciais ou senhas de acessos a sistemas;

III. Não tratar assuntos sigilosos, de uso interno da organização, em salas de conversação, redes sociais e aplicativos com acesso à internet;

IV. Somente realizar a consulta a dados sigilosos em ambientes seguros e apropriados, de acordo com a necessidade do serviço e com regras de proteção e privacidade de dados pessoais;

V. Não utilizar bens e recursos da organização - como equipamentos, computadores, celulares ou qualquer outro dispositivo de navegação na internet - para acessar a sites com conteúdo impróprio, conforme previsto na Política de Privacidade e Segurança Digital e outras normas relacionadas.

**AVISO**

A empresa poderá monitorar os dispositivos da organização e os registros de acesso a sistemas internos, internet, e-mails e mensagens instantâneas, além de informações e arquivos recebidos ou armazenados nos dispositivos eletrônicos para garantir o cumprimento deste Código e das Políticas específicas que lhe deem suporte.

Em razão disso, a equipe Mêntore Bank e os terceiros que se utilizarem desses recursos disponibilizados pela empresa ou aplicativos conectados a estes não podem ter expectativas de privacidade em relação às atividades neles executadas, ainda que sejam estas atividades sejam pessoais.

# 7. Propriedade Intelectual

Toda a equipe Mêntore Bank e terceiros que tenham acesso a ativos, dispositivos, sistemas operacionais ou aplicativos disponibilizados pela empresa estão proibidos de usar, reproduzir ou transmitir tecnologias, soluções, invenções, melhorias de sistemas, fórmulas, produtos, projetos, processos, metodologias ou *know-how* realizados ou desenvolvidos pela empresa, para fins particulares ou qualquer outro.

# 8. Privacidade e Proteção de Dados

O Mêntore Bank entende que a responsabilidade no tratamento de dados de pessoas naturais traz segurança às operações e aumenta a confiança de nossos clientes e parceiros comerciais.

Por isso, a empresa se preocupa em adotar as melhores práticas de privacidade e proteção de dados pessoais seguindo as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados n. 13.709/2018 (LGPD).

A equipe Mêntore Bank e todos os terceiros com quem se relacione devem atentar para os seguintes pontos:

- Conhecer a nossa Política de Privacidade e Segurança Digital e consultar a área jurídica em caso de dúvidas;
- Não divulgar informações, e-mails, arquivos em qualquer formato que contenham dados pessoais dos nossos colaboradores, clientes, parceiros e terceiros fora dos canais oficiais disponibilizados pela empresa;
- Optar sempre por utilizar, quando do desempenho das funções, apenas os dados necessários para realização da atividade;
- Informar ao contato de compliance qualquer suspeita de vazamento de dados pessoais;
- Devem ser armazenados em ambientes seguros, conforme definido na Política de Privacidade e Segurança Digital.

# 9. Relacionamentos

## 9.1 Relacionamento com Clientes

Na interação com os clientes, a equipe Mêntore Bank e parceiros devem:

- Se orientar pelos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência;
- Oferecer tratamento digno, cortês e igualitário, sendo expressamente proibida conduta discriminatória ou preconceituosa;
- Prestar orientações e informações claras e precisas sobre nossos produtos e serviços, permitindo que o cliente tome decisão de forma consciente e informada;
- Verificar a aptidão (*suitability*), a adequação e a necessidade dos produtos e serviços ofertados ao perfil do cliente, seus interesses e objetivos;
- Comunicar de forma clara e objetiva direitos e deveres dos clientes, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

Seja proativo em relação às necessidades dos clientes, oferecendo sugestões e soluções que possam melhorar sua experiência com a empresa.

Lembre-se sempre de que os clientes são a razão de existir da empresa e um excelente atendimento ao cliente é essencial para manter a fidelidade, a confiança e a satisfação dos clientes.

## 9.2 Relacionamento com Governo e Entidades Públicas

As interações com agentes públicos devem ser sempre orientadas pela integridade, transparência e prestação de contas.

É inadmissível que qualquer membro da equipe Mêntore Bank ou terceiro que com este se relacione dê, ofereça ou prometa vantagem de qualquer natureza (financeira ou não) a agentes públicos ou à pessoa a este relacionada com o objetivo de obter vantagem indevida para si ou para a empresa.

O que pode ser considerada vantagem a agente público?

- Valores pagos em espécie ou por qualquer outro meio representativo de dinheiro;
- Presentes de valor expressivo;
- Viagens e jantares executivos;
- Concessão de doações a entidades vinculadas a agentes públicos;
- Contratação de familiar de agente público.

Essas condutas podem ser consideradas atos de corrupção segundo a Lei 12.846/ 2013 (Lei Anticorrupção) e estão sujeitas à responsabilização administrativa da empresa e à responsabilização criminal das pessoas envolvidas.

A empresa pode vir a ser responsabilizada por ato praticado por um agente externo que lhe represente junto à entidade pública. Por isso, é necessário uma verificação prévia desse agente se atende ao padrão de integridade da empresa.

Se solicitada ou exigida vantagem por agente público para si ou para outra pessoa por ele indicada motivada para facilitar ou interferir na prática de algum ato público deve ser expressamente recursada e comunicada ao contato de compliance.

### 9.3 Relacionamento com Concorrente

O Mêntore Bank defende a livre concorrência e as melhores práticas de mercado.

Em razão disso, veda que seus colaboradores, diretores e parceiros adotem qualquer prática de concorrência desleal que vise obter uma vantagem competitiva por meios ilícitos ou antiéticos.

Também é proibida a combinação de preços com concorrentes, acordo sobre atuação de mercado de forma a controlar ou manipular a concorrência.

### 9.4 Relação com a Imprensa, Mídia e Redes Sociais

Somente a direção do Mêntore Bank e as pessoas expressamente indicadas por ela estão autorizadas para prestar informações ou esclarecimentos à imprensa e aos demais veículos de comunicação. Essa comunicação deve se deter às informações públicas ou a outras especificamente autorizadas pela direção, sendo expressamente vedada a divulgação de informações confidenciais e sigilosas.

Os membros da equipe Mêntore Bank, parceiros e terceiros que atuarem em nome da empresa devem ter zelo no seu comportamento na mídia e nas redes sociais, ainda que em interações de caráter pessoal, com a consciência de que tal conduta pode comprometer a imagem, a reputação e a integridade da organização.

São práticas não recomendadas nas interações em redes e mídias sociais:

- Acessar de forma imoderada as redes e mídias sociais no ambiente de trabalho para uso não relacionados às suas atribuições;
- Criar perfis relacionados à organização, sem a expressa autorização da diretoria;
- Usar a identidade visual da organização e/ou materiais publicitários em perfis pessoais, sem a expressa autorização da diretoria;
- Falar em nome da empresa, sem a devida autorização formal;
- Difamar ou ofender a empresa, seus colaboradores, diretores, parceiros ou clientes;
- Divulgar ou compartilhar fotos, vídeos ou textos que atentem contra os princípios e os valores deste Código ou que sejam ofensivo ou comprometam a imagem e a reputação da organização.

# 10. Brindes, Presentes, Doações e Patrocínios

O Mêntore Bank entende que a concessão de brindes, presentes, hospitalidades e entretenimento é prática comum no mercado e é legítima se realizada para promoção comercial e institucional da marca e de seus produtos e serviços. Para isso, deve contar com a devida transparência e prévia autorização do Comitê de Marketing e estar em conformidade com a Política de Integridade da empresa.

Para fortalecimento das relações com seus parceiros comerciais, fornecedores ou clientes, a empresa admite a concessão de brindes ou presentes de pequeno valor, não superior a R$ 250,00.

O valor, a periodicidade e as condições para oferta de hospitalidades e entretenimento serão estabelecidas pelo Comitê de Marketing em norma específica.

> É proibida a concessão de presentes, hospitalidades e entretenimento para agentes públicos e a doação ou patrocínio de partidos políticos, candidatos a cargos políticos ou instituições cujos administradores ou representantes legais sejam agentes públicos ou pessoas a estes relacionadas.

É admissível, de forma excepcional, que colaboradores possam receber brindes ou presentes, desde que o seu valor não exceda a R$ 250,00 e que não comprometam a imparcialidade e a impessoalidade na tomada de decisão por parte do membro da equipe Mêntore Bank. Não é autorizado o recebimento pelos colaboradores de valores em espécie.

O Mêntore Bank também promove ações de reconhecimento dos membros de sua equipe, que compreende a concessão de presentes, cortesias e entretenimento, conforme será tratado em norma específica.

A concessão de doações e patrocínios está condicionada a prévia e expressa autorização do Comitê de Marketing, bem como deve ser destinada a organizações e eventos que estejam alinhados aos valores do Mêntore Bank e atendam aos interesses comerciais e institucionais da empresa.

# II. Canais de Comunicações

# Fale Conosco

Qualquer dúvida ou consulta quanto à aplicação deste Código poderá ser direcionada ao contato do compliance sobre a responsabilidade de área jurídica: compliance@mentorebank.com.br.

# Canal de Denúncia

Qualquer pessoa, seja colaborador, fornecedor, parceiro, clientes ou membro da sociedade, que tenha conhecimento de suspeita ou de violação deste Código ou de legislação pode denunciar ao nosso Canal de Denúncia, com total garantia de confidencialidade e sigilo, permitida ainda a opção de denúncia anônima.

Os colaboradores do Mêntore Bank podem se sentir seguros em relatar suas preocupações, sabendo que não sofrerão retaliação ou punição pelos reportes.

O Mêntore Bank se compromete a apurar todas as denúncias de boa-fé recebidas, com total imparcialidade e discrição, podendo contratar serviço especializado, se necessário.

# Acesse o Canal de Denúncia

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e acesse o Canal de Denúncias de forma confidencial e sigilosa.

Algumas orientações importantes para as denúncias:

a. Faça a denúncia assim que tomar conhecimento sobre o desvio de conduta. Assim, poderemos tomar providências mais assertivas;

b. Forneça o máximo de informações possível sobre o ocorrido;

c. Não é necessário ter certeza sobre a situação, mas é necessário ter uma suspeita razoável;

d. Não reporte reclamações sobre condutas de colegas de trabalho ou insatisfações pessoais. Essas demandas devem ser direcionadas à área de Recursos Humanos.

# III. Sanções e Punições



As violações a este Código podem resultar em sanções tanto a colaboradores, como a parceiros e fornecedores, a depender da gravidade:

a. Medidas disciplinares (advertência verbal ou escrita, suspensão, demissão por justa causa);

b. Suspensão contratual;

c. Rescisão contratual.

As violações deste Código que também sejam descumprimento da legislação podem resultar em multas, penalidade, processos criminais ou outras medidas legais, sem prejuízo do direito do Mêntore Bank de pleitear indenização pelos eventuais prejuízos suportados.

# IV. Disposições Finais

Este Código foi revisado e aprovado pela diretoria do Mêntore Bank e será atualizado a cada dois anos.

A área jurídica, em conjunto com a diretoria, é responsável por avaliar o cumprimento deste Código por todos os agentes que lhe estejam sujeitos e dar suporte à toda organização no esclarecimento de dúvidas e consultas.

mentore
BANK

www.mentorebank.com.br

mentorebank