

CÓDIGO DE CONDUTA

mêntore
BANK

Mensagem do CEO

Vanderson Aquino

CEO Grupo Mênstore Bank



O **Mênstore 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 nosso canal de denúncia.

Acreditamos que toda a equipe Mênstore Bank - incluindo sócios, diretores, colaboradores, parceiros (finders e partner), estagiários, aprendizes - é responsável pela promoção da cultura de integridade e conformidade.

Este Código traz orientações para nossas decisões, nossas rotinas internas e nossa postura enquanto equipe Mênstore Bank. Contamos com vocês para juntos proporcionarmos serviços da maior qualidade, seguindo as melhores práticas corporativas para obter um crescimento sustentável da empresa.

Apresentação Institucional

O **Mêntore Bank** foi fundado no estado do Ceará e fornece soluções como gestão de contas digitais, pagamento de folha de pagamento, programa de cashback, serviço de marketing place e programa de recompensas. Hoje conta com uma filial em Barueri e atua em cerca de 7 Estados brasileiros. Criação genuinamente cearense, o Mêntore Bank já conquistou mais de 200.000 usuários no Brasil.

Nossa Missão, Visão e Valores

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, reinventar-se 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** - Promovemos um ambiente de confiança, aumentando a motivação, lealdade e responsabilidade;
- **Agilidade** - Em respeito ao tempo e à satisfação dos clientes com um atendimento de excelência;
- **Inovação** - Inovação financeira com qualidade de vida, para todos os tipos e tamanhos de empresa;
- **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 de 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 seus colaboradores.

Adotamos boas práticas de governança corporativas, contábeis, gestão, comunicação: prezando pela comunicação transparente, aberta e objetiva com os nossos sócios, colaboradores e demais públicos de interesse.

Integridade:

O Mêntore Bank guarda compromisso com 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.

Privacidade e Proteção de Dados: O Mêntore Bank valoriza a privacidade e proteção de dados dos seus clientes, colaboradores, parceiros e terceiros. Nos comprometemos a manter os dados pessoais seguros e respeitar a legislação aplicável.

Abrangência

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

Sumário

I. DIRETRIZES	
1. Identidade Mëntore Bank	05
2. Conformidade	08
3. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo	10
4. Direitos humanos	12
5. Conflito de Interesse	14
6. Viagens	16
7 Segurança da Informação	18
8 Propriedade intelectual	21
9 Privacidade e proteção de dados pessoais	23
10 Relacionamentos	25
11. Brindes, presentes, doações, patrocínios, hospitalidades e entretenimento	32
12. Conscientização e treinamento	35
13. Certificados	37
II. CANAIS DE COMUNICAÇÕES	39
III. SANÇÕES E PUNIÇÕES	42
IV. TERMO DE CONHECIMENTO E COMPROMISSO	44
V. DISPOSIÇÕES FINAIS	46

DIRETRIZES

Identidade

Mêntore Bank



A conduta dos membros da equipe Mêntore Bank e de parceiros (finders e partner) 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 pelas 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;
- Seguir as regras e orientações para respeito à privacidade e proteção dos dados pessoais de todos os colaboradores, clientes, parceiros e terceiros;
- Assegurar que os registros contábeis e as demonstrações financeiras sejam verdadeiros, completos, precisos, claros e em conformidade com as normas aplicáveis.;
- Servir aos clientes com prontidão, competência e profissionalismo;
- Assegurar o cumprimento das leis e regulamentos internos;
- Cumprir e fazer cumprir as diretrizes deste Manual;
- Comunicar a direção da unidade ou superior imediato qualquer violação do manual.
- Cooperar com qualquer processo interno e externo de apuração que visem elucidar eventos relacionados a atitudes dos profissionais;
- Usar os recursos de modo eficiente e responsável;
- Reconhecer os erros, comunicando-os ao superior hierárquico para correção, sempre que possível, a fim de minimizar danos aos envolvidos; e adotar padrões de vestimenta adequados aos manuais expedidos pela área competente.

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 à área 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;
- Realizar a prática de comércio ou prestação de serviços particulares nas dependências do Mêntore Bank;
- Realizar qualquer manifestação político-partidária no ambiente de trabalho, sendo vedado o uso de cargo hierárquico ou o nome do Mêntore Bank nas atividades particulares de que venha a participar;
- Comparecer ao trabalho com sinais de embriaguez e/ou uso de entorpecentes, assim como odor de bebida alcoólica;
- Realizar ações e/ou reações que denotem desequilíbrio emocional, assim como ofensas a qualquer pessoa em situações de conflito;
- Acessar conteúdos impróprios em sites no ambiente de trabalho.

DIRETRIZES

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 Mênstore 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 Mênstore 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 da área de compliance:

compliance@mentorebank.com.br

DIRETRIZES

Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo



O Mântore 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 de uma atividade ilegal, como por exemplo a corrupção, tráfico de entorpecentes e terrorismo.

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

Nossa empresa também realiza as averiguações necessárias de nossos colaboradores, clientes e terceiros por meio dos nossos procedimentos de conheça seu cliente (Know Your Customer), conheça seu parceiro (Know Your Partner) e conheça seu empregado (Know Your Employee).

DIRETRIZES

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 a condições de trabalho dignas.

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

- Aos Parceiros

O Mântore 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.

DIRETRIZES

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 Mëntore Bank:

- Atuação do colaborador em outra atividade profissional que não seja no interesse desta;
- Oferta de produtos e serviços de concorrentes do Mëntore 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 Mëntore 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 à área de 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 à área de compliance e à área de recursos humanos, especialmente caso se trate de situação em que haja possível conflito de interesses ou ainda se houver relação de subordinação.

DIRETRIZES

Viagens



A empresa dispõe de uma Política de Viagens específica, contendo procedimentos, diretrizes, critérios e limites das viagens e despesas corporativas, assegurando uma compreensão unificada de como as solicitações e aprovações das despesas devem ser operacionalizadas, contribuindo para o uso racional e comedido dos recursos.

O Mênstore Bank entende que as viagens e despesas corporativas têm a finalidade de atuação comercial, institucional e/ou educacional. A sua solicitação e autorização, portanto, devem seguir as boas práticas e os valores do Mênstore Bank, prezando-se sempre pela transparência e integridade.

DIRETRIZES

Segurança da Informação

Os serviços ofertados pelo Mântore 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 Mântore 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 Mântore Bank ou para seus clientes, a exemplo de:

- Informações pessoais de clientes: nomes, endereços, números de identificação pessoal, informações de contato, preferências pessoais, histórico de transações e qualquer outro dado relacionado ao patrimônio financeiro de um cliente
- Dados sensíveis: informações relativas à saúde, orientação sexual, filiação sindical, convicções religiosas ou políticas, e dados biométricos ou genéticos dos indivíduos;
- Registros de comunicação: detalhes de comunicações internas e externas, incluindo e-mails, mensagens instantâneas, registros de chamadas e correspondências;
- Contratações em negociação: termos e condições ainda não finalizados, incluindo preços, prazos, obrigações e direitos das partes;
- Propriedade intelectual do Mântore Bank: todas as criações originais desenvolvidas pelo Mântore Bank, protegidas ou não por direitos de propriedade intelectual, incluindo informações sobre projetos de desenvolvimento, inovações, fórmulas, processos ou qualquer outra informação que seja relevante para a vantagem competitiva do Mântore Bank.
- Estratégias de negócio e modelo de gestão; e
- Aquelas protegidas por sigilo, por meio da Lei Complementar nº 105 de 10 de janeiro de 2001, ou por qualquer outra norma que venha alterá-la, substituí-la ou regulamentá-la.

Cuidados importantes

O todo o time Mëntore Bank e parceiros têm o dever de:

- I. cumprir a Política de Privacidade, 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 acessar sistemas de informação para os quais não possua autorização ou exceder os limites de sua autorização, comprometendo a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações;
- IV. armazenar as informações, inclusive os dados pessoais, em ambientes seguros, conforme definido na Política de Privacidade.
- V. ignorar ou contornar as medidas de segurança implementadas pelo Mëntore Bank para a proteção das informações, inclusive dos dados pessoais;
- VI. não tratar assuntos sigilosos, de uso interno da organização, em salas de conversação, redes sociais e aplicativos com acesso pela internet;
- VII. 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;
- VIII. 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 outras normas relacionadas; e
- IX. negligenciar a realização de atualizações ou manutenções recomendadas em sistemas e dispositivos.

- Aviso

O Mëntore Bank 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, nos termos delimitados na Política específica de “Uso de celular, da Internet e rede corporativa, computadores e e-mails corporativos”.

Em razão disso, a equipe Mëntore 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.

Os funcionários que tiverem o contrato de trabalho ou qualquer relação similar encerrada por qualquer razão devem entregar ao seu superior hierárquico todas as Informações confidenciais, gravações e dados de arquivos eletrônicos. Mesmo após deixarem de fazer parte do Mëntore Bank, os ex-colaboradores são obrigados a manter o sigilo sobre as informações da instituição.

DIRETRIZES

Propriedade intelectual

Toda a equipe Mênstore Bank e terceiros deve proteger a marca e a propriedade intelectual da instituição, sendo vedado àqueles que tenham acesso a ativos, dispositivos, sistemas operacionais ou aplicativos disponibilizados pela empresa a utilização, sejam colaboradores ou terceiros como partners e finders, a reprodução da marca ou transmissão de 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, sem a devida autorização expressa da diretoria do Mênstore Bank.

DIRETRIZES

Privacidade e proteção de dados pessoais

O Mêntore Bank reconhece sua responsabilidade em respeitar a privacidade e proteger os dados pessoais, bem como a importância das suas ações para construção e manutenção da relação de confiança com clientes e parceiros comerciais. O Mêntore Bank acredita que o cuidado no tratamento desses dados pessoais fortalece a segurança das suas operações e conformidade legal das suas atividades.

Por isso, o Mêntore Bank 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) e demais regulações aplicáveis.

Com esse objetivo, a equipe Mêntore Bank e todos os terceiros com quem se relacione devem atentar para os seguintes pontos:

→ conhecer as políticas e processos do programa de governança em privacidade e proteção de dados, buscando orientação com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, em caso de dúvidas;

→ abster-se de divulgar, compartilhar ou utilizar indevidamente dados pessoais de clientes, ex-clientes, colaboradores, ex-colaboradores, parceiros e quaisquer terceiros obtidos através da relação com o Mêntore Bank, fora dos canais oficiais disponibilizados pela empresa. É igualmente proibido o tratamento dessas informações para fins pessoais, ou fora dos limites autorizados pela legislação aplicável e pelas políticas internas;

→ optar sempre por utilizar, quando do desempenho das funções, apenas os dados necessários para realização da atividade;

→ relatar imediatamente qualquer incidente de segurança que possa comprometer a privacidade e a proteção de dados pessoais, contribuindo para uma rápida resposta e minimização de eventuais prejuízos;

→ participar dos treinamentos e ações educativas de conscientização sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

DIRETRIZES

10

Relacionamentos

10.1 Relacionamento com clientes

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

- Se orientar pelos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência;
- Oferecer tratamento digno, cortês e igualitário, sendo expressamente proibida conduta discriminatórias ou preconceituosa;
- Respeitar a privacidade do cliente, respeitando seus direitos e obedecendo as diretrizes internas para proteção e tratamento adequados dos seus dados pessoais;
- 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.
- Abster-se de tratar de questões internas de relacionamento.
- Solicitar a presença de seu superior para auxiliar na melhor conduta a ser adotada, quando tiver dificuldade no atendimento com o cliente.
- A instituição preza pela proatividade em relação às necessidades dos clientes, oferecendo sugestões e soluções que possam melhorar sua experiência com a empresa.
- 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.

10.2 Relacionamento com Governo e Entidades Públicas

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

É inadmissível que qualquer membro da equipe Mëntore Bank ou terceiro que com este se relacione dê, ofereça ou prometa vantagem de qualquer natureza (financeira ou não) a agentes públicos ou a pessoa a este relacionado 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.

Além disso, o Mëntore Bank não possui qualquer vinculação política e não fará contribuição a partidos, organizações ou candidatos a cargos eletivos na estrutura estatal brasileira.

O relacionamento institucional com os clientes da esfera pública deverá ocorrer, sempre que possível, com o maior nível de formalização das conversas, comunicações e reuniões. As seguintes precauções são incentivadas, pois permitem um maior controle desta interação:

- requisitar formalmente a realização de reuniões com agentes públicos, utilizando-se dos canais ou procedimentos institucionais utilizados por cada órgão ou entidade da administração pública;
- elaborar atas internas das reuniões com agentes públicos, de maneira a manter o registro do que foi discutido. A prática deverá ponderar a necessidade e razoabilidade de registro, desprezando-se o formalismo exagerado e o registro de práticas corriqueiras no relacionamento com os agentes públicos;
- manter o registro interno das etapas de relacionamento com agentes públicos, bem como das informações recebidas por eles.

10.2 Relacionamento com Governo e Entidades Públicas

As eventuais investigações e/ou fiscalizações realizadas por órgãos, entidades ou agentes públicos deverão contar com toda a assistência dos colaboradores da empresa, sendo vedada qualquer interferência indevida.

Deve-se ter como diretrizes a acessibilidade de documentos e informações relativas às contratações e prestação de serviços para órgãos ou entidades do poder público e o cumprimento das seguintes cautelas:

- Realização da correta prestação de contas, com a divulgação de informações completas, objetivas e tempestivas.
- Solicitação das atas das atividades realizadas, contendo data, agente público responsável e a síntese do que foi vistoriado.
- Manutenção do registro interno sobre toda a qualquer investigação e/ou fiscalização realizada por órgãos e/ou entidades públicas.

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 recusada e comunicada ao contato de compliance.

Qualquer colaborador que seja contatado ou receba perguntas de um órgão regulador deve encaminhar o contato ou as perguntas para a área de compliance e para a área jurídica do Mëntore Bank.

10.3 Relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços

Os fornecedores e prestadores de serviços deverão ser tratados com justiça, integridade, sem discriminação e dentro de um processo de qualificação de fornecedores.

É obrigação dos fornecedores e prestadores de serviço do Mêntore Bank o estrito e integral cumprimento das diretrizes deste manual.

A contratação de fornecedores e prestadores de serviços deve ser baseada exclusivamente nas necessidades do Mêntore Bank, devendo seguir critérios legais, técnicos, profissionais e éticos.

As decisões de compra devem ser baseadas, além dos valores e condições negociadas, em um julgamento quanto à confiabilidade e integridade do fornecedor.

As relações com fornecedores e prestadores de serviços seguirão as seguintes diretrizes, entre outras:

- O relacionamento entre o Mêntore Bank e seus fornecedores deve acontecer sempre no âmbito institucional.
- Será obrigatória a adoção de postura ética e idoneidade na apresentação dos serviços e produtos.
- Não serão admitidos ou tolerados subornos nem favores pessoais por partes dos fornecedores.
- Todos os fornecedores e prestadores de serviço devem se comprometer formalmente a proteger quaisquer dados pessoais e informações confidenciais a que tenham acesso durante a prestação de serviços ao Mêntore Bank, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais legislações aplicáveis.

Após a contratação do terceiro, o Mêntore Bank ficará sempre atento a eventuais sinais de alerta ou questões relacionadas à lei anticorrupção, de modo que poderá optar pela rescisão contratual sem custo, caso a contratada pratique atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira.

No caso de descumprimento das diretrizes de privacidade e proteção de dados por fornecedores e prestadores de serviço, o Mêntore Bank adotará medidas firmes, baseando-se em uma abordagem escalonada para garantir a correção das práticas e a conformidade contínua. As ações podem incluir: notificações e oportunidades de correção, auditoria de conformidade, suspensão temporária de contrato, rescisão contratual, sanções e comunicação às autoridades regulatórias.

10.4 Relacionamento com concorrente

O Mênstore 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.

10.5 Relação com a imprensa, mídia e redes sociais

Somente a direção do Mântore 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, devendo sempre transmitir mensagens verídicas, completas e atualizadas, sendo expressamente vedada a divulgação de informações confidenciais e sigilosas.

Os membros da equipe Mântore 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 e no horário 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 ou manifestar opinião dando a entender se tratar de um posicionamento oficial, 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 ofensivos ou comprometam a imagem e a reputação da organização.

DIRETRIZES



**Brindes, presentes,
doações, patrocínios,
hospitalidades e
entretenimento**

O Mêntore Bank entende que a concessão de brindes, presentes, doações, patrocínios, hospitalidades e entretenimentos 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, prévia autorização da área de marketing e estar em conformidade com a Política de Compliance e com a Política de Marketing 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\$ 600,00.

Todos os brindes, presentes, doações, patrocínios, hospitalidades e entretenimentos deverão ser solicitados com antecedência mínima de 30 dias, sendo absolutamente vedada a confecção direta por terceiros como parceiros (finders e partners) de qualquer produto que venha a ter a logomarca ou o nome do Mêntore Bank.

Os brindes, presentes, doações, patrocínios, hospitalidades e entretenimento serão remetidos diretamente pela matriz do Mêntore Bank para o beneficiário, a fim de evitar o risco de extravio.

O valor, a periodicidade e as condições para oferta de brindes, presentes, doações, patrocínios, hospitalidades e entretenimento serão estabelecidas pela área de marketing em norma específica.

É proibida a concessão de brindes, presentes, doações, patrocínios, hospitalidades e entretenimentos para agentes públicos, 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, presentes, doações, patrocínios, hospitalidades ou entretenimentos, desde que o seu valor não exceda a R\$ 600,00 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 colaborador que receber brindes, presentes, doações, patrocínios, hospitalidades e entretenimentos ou proposta acima do valor estabelecido deve fazer a devida justificativa pelo não recebimento, informando a existência da política de anticorrupção a todos os stakeholders (clientes, fornecedores, prestadores de serviços etc.) envolvidos.

Caso o colaborador receba, durante o ano-calendário, brindes, presentes, doações, patrocínios, hospitalidades ou entretenimentos que superem, na somatória, o valor de R\$ 1.500,00, deverá ser feito o devido reporte à área de compliance da empresa.

Não se incluem nos limites acima mencionados os materiais de publicidade ou promocionais de parceiros, cujos valores sejam aceitáveis, tais como canetas, lapiseiras, calendários, agendas, organizadores e materiais similares.

Em circunstâncias extraordinárias, a área de compliance pode conceder permissão para aceitação presentes que não se encaixem nas exceções mencionadas anteriormente, desde que fique evidente que essa ação não comprometa a imparcialidade e a neutralidade na tomada de decisões por parte do colaborador.

O Mênore 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.

12

DIRETRIZES

Conscientização e treinamento

O Mêntore Bank manterá um programa permanente de conscientização e treinamento anticorrupção para os colaboradores, abordando especialmente as políticas institucionais e o Código de Conduta.

Os colaboradores recém-contratados receberão treinamento adequado, por oportunidade do ingresso na instituição.

13

DIRETRIZES

Certificados

Todos os colaboradores indicados pela área de compliance para participar obrigatoriamente de treinamento sobre ética e anticorrupção deverão, como parte da conclusão bem-sucedida de seu treinamento, certificar, por escrito:

- que receberam, entenderam e cumprirão as políticas e procedimentos relacionados às normas ética e de compliance da instituição;
- que agiram e continuarão a agir em cumprimento de tais políticas e procedimentos;
- que relataram imediatamente quaisquer alegações, violações ou questões relacionadas a condutas antiéticas de que tomem conhecimento;

II. Canais de Comunicações



FALE CONOSCO

Qualquer dúvida ou consulta quanto à aplicação deste Código poderá ser direcionada ao contato da área de compliance: **mentorebank.com.br**



CANAL DO ENCARREGADO PELA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Qualquer necessidade de suporte, esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações ou sugestões sobre questões relacionadas à privacidade e à proteção de dados pessoais, deverá ser direcionado ao encarregado, **Nayara Sales Medeiros**, pelo e-mail **dpo@mentorebank.com.br**

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.

CANAL DE ÉTICA E PRIVACIDADE



Qualquer pessoa, seja colaborador, fornecedor, parceiro, cliente ou membro da sociedade, que tenha conhecimento de suspeita ou de violação deste Código ou de legislação pode denunciar ao nosso Canal de Ética e Privacidade, 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 Ética e Privacidade:

TELEFONE: 0800 810 8453.

Atendimento 24h/7 dias da semana. Ligue agora. É grátis!

SITE: <https://contatoseguro.com.br/mentorebank>

APP:

PlayStore:

https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.contatoseguro.appoficial&hl=pt_BR&gl=US

AppStore:

<https://apps.apple.com/br/app/contato-seguro/id945536717>



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 - com ou sem determinação de comparecimento a treinamento sobre ética e compliance -, suspensão, demissão por justa causa)
- b. Suspensão contratual
- c. Rescisão contratual
- d. 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. Termo de Conhecimento e Compromisso

As diretrizes contidas neste Código são baseadas nos princípios, missão, visão e valores do Mênstore Bank, refletindo o compromisso com uma conduta ética, consciente e equilibrada.

Todos os diretores, colaboradores, estagiários, aprendizes, independentemente de função ou cargo que ocupe na empresa e, também, os terceiros, como parceiros (finders e partner) e prestadores de serviços, devem ler o presente Código, tendo pleno conhecimento e compromisso com o seu cumprimento.

V. Disposições Finais

Este Código foi revisado e aprovado pela diretoria do Mëntore Bank e será atualizado a cada 2 anos.

A área de compliance, a jurídica, em conjunto com a diretoria, serão responsáveis 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.

CÓDIGO DE CONDUTA

mêntore
BANK