# CÓDIGO DE CONDUTA

## 1. Mensagem da Liderança

O Código de Conduta Ética da Tok Real-Cred tem como finalidade ser o documento referencial para todos os que se relacionam com nossa organização e contribuem para o nosso desenvolvimento. Encontra-se pautado nos elevados padrões de conduta, ética empresarial e integridade, seja no relacionamento interno ou externo, apresentando os valores e os princípios que conduzem as atividades da Tok Real-Cred.

Este Código busca garantir a conformidade e a integridade das práticas da organização com a legislação em vigor, modelo de governança corporativa, sustentabilidade social e perenidade do negócio, fazendo com que, a cada dia, nossa reputação e imagem perante a sociedade se fortaleça.

A organização investirá na gestão do conhecimento das boas práticas de conduta de todos os nossos parceiros, dentre as quais, destacam-se: treinamentos, palestras, divulgação periódica sobre o tema e práticas de compliance, sempre com o intuito de aprimorarmos o cotidiano das nossas relações com os valores éticos empresariais, respeito à legislação, transparência no relacionamento com *stakeholders*, integridade das nossas condutas e valorização do trabalho.

Acreditamos que é nosso dever cultivar bons hábitos e garantir que a Tok Real-Cred seja uma organização que contribua para o desenvolvimento de todos que dela participa. Para tal fim, ações éticas e concernentes com os princípios da organização, devem reger o nosso modo de agir, razão pela qual, todos somos responsáveis por cumprir e fazer cumprir o Código de Conduta Ética.

Cordialmente,

A Diretoria

Evandro Rodrigues de Oliveira
Sorália Lúcia de Araujo

## 2. Perfil Corporativo

A Tok Real Cred é uma instituição financeira, autorizada pelo Banco Central que atua na intermediação de negócios financeiros e securitários, oferecendo serviços de crédito consignado para servidores públicos federais, estaduais, municipais, aposentados e pensionistas do INSS, assim como seguros residenciais, automotivos, vida, previdência privada e saúde. Nossa atuação ocorre por meio de parcerias com os principais bancos e seguradoras do mercado brasileiro.

A Tok Real-Cred foi fundada em 2005, apoiada na experiência de seus sócios que ocuparam cargos gerenciais em instituições financeiras de grande porte e que, há mais de 20 anos, atuam no mercado financeiro. Nossa operação ocorre por meio de uma ampla rede de atendimento ao cliente, presente em diversos municípios brasileiros, oferecendo opções de contato na forma presencial e digital.

Nossa visão de trabalho tem como estratégia aplicar as melhores práticas de governança corporativa, bancárias e de sustentabilidade social, fazendo com que, o cotidiano da organização e as condutas dos nossos colaboradores sejam a base do nosso crescimento e da geração de valor ao nosso negócio.

No campo da responsabilidade social, a Tok Real-Cred tem seu foco no relacionamento com a comunidade de seu entorno e na valorização de seus colaboradores, parceiros de negócio e clientes, buscando um relacionamento que permita o crescimento e o desenvolvimento de todos que com ela interage.

## 3. Identidade Corporativa

### 3.1 Visão

Oferecer serviços de forma inteligente, trazendo soluções integradas e com lucratividade. Expandir ainda mais o mercado, reforçando a importância do correspondente bancário, por meio de iniciativas que descobrem oportunidades de negócios e nos antecipam às mudanças. Estar entre os maiores correspondentes bancários do Brasil não é tudo, desejamos ser referência e motivação para uma vida melhor e preparada para o futuro.

### 3.2 Missão

Ser uma equipe capaz de gerar soluções pontuais e personalizadas, por meio de uma parceria real, contemplando nossos colaboradores e parceiros com segurança e transparência no relacionamento. Atuamos como correspondente bancário oferecendo

agilidade, comodidade, visão de mercado, para gerar oportunidades e resultados interessantes aos nossos parceiros.

### 3.3 Valores

**Ética -** Pautamos nossa conduta pela integridade e transparência nas relações com clientes, funcionários e parceiros.

**Excelência -** Prezamos pelo relacionamento baseado na responsabilidade e confiança entre as partes, por meio de comunicação clara e precisa.

**Respeito -** Nossas ações levam em consideração os interesses, valores e princípios dos clientes, colaboradores e parceiros.

**Felicidade -** Nosso ambiente de trabalho é um espaço onde as pessoas são motivadas a servirem com inovação, aprimoramento contínuo, sendo parte essencial para o sucesso da empresa.

### 3.4 Compromisso

Estamos empenhados com a satisfação e a fidelização dos clientes e parceiros de forma integral e personalizada, procurando sempre o melhor resultado por meio do desenvolvimento das atividades com qualidade.

## 4. Conceitos, Apresentação e Abrangência

### 4.1 Conceitos

4.1.1. Ética

Ética é conceituada como um conjunto de princípios e valores que a Tok Real-Cred valoriza e adota em seu cotidiano, servindo de referência para orientar a conduta e tomada de decisão de todos aqueles que se relacionam com ela, especialmente, seus administradores, gerentes comerciais, colaboradores internos e parceiros de negócio externos.

4.1.2. Conduta

Conduta corresponde a todo e qualquer ato, ação, omissão, decisão, atitude ou comportamento de pessoa que se relaciona com a Tok Real-Cred, e que deve ser sempre pautada pelos padrões éticos acima epigrafados.

### 4.2 Apresentação

No âmbito de atuação com a Tok Real-Cred, a conduta pessoal e profissional deve ser orientada aos seguintes objetivos:

**a)** Garantir e elevar o nível de confiança, respeito e honestidade em todas as relações internas e externas com a organização;

**b)** Orientar e garantir que as ações e decisões de administradores, gerentes comerciais, colaboradores internos e parceiros de negócio externos sigam os mais elevados padrões de conformidade e integridade legal;

**c)** Prevenir e administrar conflitos de interesses;

**d)** Preservar a reputação e imagem da Tok Real-Cred perante a sociedade.

**e)** Garantir a satisfação e confiança de nossos clientes com nosso atendimento, por meio da honestidade e integridade de nossos relacionamentos.

### 4.3 Abrangência

Este Código de Conduta aplica-se a todos os administradores, gerentes comerciais, colaboradores internos e parceiros de negócio da Tok Real-Cred. Sua aplicabilidade ainda se estende aos prestadores de serviços e empresas fornecedoras de insumos da Tok Real-Cred.

## 5. Princípios

### 5.1 Princípio da Transparência

Consiste no desejo de disponibilizar de forma clara e objetiva, as informações que melhor atendam às necessidades da parte interessada e não apenas aquelas impostas por disposições de leis ou regulamentos. Não deve restringir-se ao desempenho econômico-financeiro, contemplando também os demais fatores (inclusive intangíveis) que norteiam a ação gerencial e que conduzem à preservação e à otimização do valor da organização. (IBGC, 2022)

O termo partes interessada, refere-se aos indivíduos ou entidades que são afetados, positiva ou negativamente, pelo contexto que a atividade da Tok Real-Cred atua, necessitando da informação para tomada de decisão e defesa dos seus interesses.

5.1.1. Condutas desejadas

**a)** Assegurar a veracidade e a transparência das informações divulgadas, permitindo a mais adequada tomada de decisão pela parte interessada;

**b)** Assegurar que todas as informações divulgadas sejam feitas de maneira tempestiva e simétrica a todos os interessados, com anterior aprovação das diretorias competentes e de acordo com as regras corporativas;

**c)** Assegurar que documentos e fatos relevantes que precisam ser mantidos sob sigilo absoluto, não sejam divulgados e comentados fora do alcance das pessoas envolvidas.

**d)** Assegurar que somente as pessoas, devidamente autorizadas, falem institucionalmente em nome da Tok Real-Cred, de acordo com a visão corporativa da organização, prevenindo danos a nossa imagem e reputação;

**e)** Não transmitir, responder ou comentar boatos ou notícias ruins envolvendo o nome da Tok Real-Cred, sem a devida autorização da diretoria competente;

**f)** Não criar ou comentar boatos, controversas ou comentários críticos envolvendo o nome de pessoas, organizações e instituições públicas, mantendo decoro nas suas palavras;

**g)** Sempre prestar as informações da forma mais clara e verdadeira possível a clientes, fornecedores, colaboradores e administradores, não omitindo com a verdade para obtenção de ganho pessoal ou comercial a curto prazo em detrimento da confiabilidade e imagem da Tok Real-Cred junto à sociedade;

**h)** Cooperar com a gerência e autoridades fiscalizadoras, não omitindo ou dificultando a entrega de informações necessárias para a avaliação das atividades de controles internos, das auditorias e de órgãos reguladores e fiscalizadores que possam gerar declarações inexatas da Tok Real-Cred;

**i)** Manter sempre o sigilo dos dados e das informações obtidas no decurso das atividades laborais, não divulgando informações de clientes, administradores, colaboradores, parceiros de negócios, prestadores de serviços, operações ativas e passivas da Tok real-Cred;

### 5.2 Princípio da Equidade

Caracteriza-se pelo tratamento justo e isonômico de todos os sócios e demais partes interessadas (*stakeholders*), levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas (IBGC, 2022).

5.2.1. Condutas Desejadas

**a)** Respeitar a dignidade humana e a diversidade de pensamento e de estilo de vida, preservando a individualidade e o direito à divergência de opiniões e liberdade de expressão;

**b)** Garantir igualdade de oportunidades nos processos de recrutamento, seleção, contratação, promoção, carreira, treinamento e desenvolvimento e outros relativos ao público interno;

**c)** Valorizar as pessoas por seu desempenho, conhecimento e competências - técnicas e comportamentais;

**d)** Sempre buscar agir de modo a contribuir para a melhoria do ambiente de trabalho, qualidade de vida e equilíbrio entre vida profissional e pessoal de todos que contribuem para as atividades organizacionais da Tok Real-Cred;

**e)** Respeitar a privacidade e a intimidade das pessoas;

**f)** Sempre que possível, transformar o ambiente de trabalho em um espaço de aprendizado e desenvolvimento pessoal e profissional, de modo a contribuir para que a Tok Real-Cred atinja seu objetivo que é motivar as pessoas a servirem com inovação e aprimoramento contínuo;

**g)** Estimular as pessoas a buscarem o autodesenvolvimento e o protagonismo de suas carreiras, formação educacional e projeto de vida;

**h)** Não praticar, repudiar e denunciar as formas distorcidas de relação de trabalho e exploração de pessoas como, trabalho compulsório, forçado, escravo, infantil e exploração sexual;

**i)** Não participar ou ser conivente com erros ou atos que infrinjam normas legais e éticas, denunciando tais práticas nos canais e procedimentos adequados;

**j)** Não praticar ou admitir assédio moral e/ou sexual em nenhum lugar;

**k)** Não usar ou permitir o uso das funções exercidas para obtenção de vantagem direta ou indireta para si ou para terceiros.

### 5.3 Princípio da Prestação de Contas (*accountability*)

As partes interessadas devem prestar contas de sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos, omissões e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis. (IBGC, 2022)

5.3.1. Condutas Desejadas

**a)** Acolher, como contribuição relevante, críticas e sugestões de melhoria nas práticas organizacionais da Tok Real-Cred;

**b)** Confeccionar e divulgar informações de forma clara e objetiva, seguindo as normas aplicáveis ao contexto, incluindo dever de confidencialidade, integridade e autenticidade da informação;

**c)** Respeitar as normas legais que regem os negócios bancários e securitários da qual a Tok Real-Cred participa, com especial atenção, ao código de defesa do consumidor, regras do Banco Central do Brasil, Lei Geral de Proteção de Dados, regras de segurança de informação, combate a fraudes bancárias e lavagem de dinheiro;

**d)** Empreender práticas que fortaleçam a credibilidade, reputação e boa imagem da Tok Real-Cred junto à sociedade, preservando assim esses atributos construídos ao longo de décadas de sua existência;

**e)** Dedicar especial atenção e empenho no trato dos assuntos relacionados aos clientes de nossos produtos e serviços, esclarecendo prontamente suas dúvidas e tratando eventuais reclamações, como de vital importância para a Tok Real-Cred;

**f)** Levar em consideração os impactos que as decisões podem trazer às pessoas, à comunidade e à própria Tok Real-Cred, buscando sempre agir, dentro da nossa esfera de influência, para que a ética, honestidade e trabalho sejam preservados;

**g)** Cumprir as normas internas da Tok Real-Cred, de forma a reduzir a exposição a fraudes bancárias, crimes cibernéticos, violações de normas consumeristas e quebra da confiança no relacionamento da Tok Real-Cred com o mercado, colaboradores e sociedade;

### 5.4 Princípio da Responsabilidade Corporativa

As partes interessadas devem zelar pela viabilidade econômico-financeira da Tok Real-Cred e bem estar de seus colaboradores, parceiros de negócios, prestadores de serviços, clientes atendidos e comunidade de seu entorno, reduzir as externalidades negativas de seus negócios e aumentando as positivas, levando em consideração a ampliação dos diversos capitais que são importantes para a organização, como financeiro, intelectual, humano, social, ambiental e reputacional.

5.4.1. Condutas Desejadas

**a)** Estimular o aprimoramento e as inovações em produtos, serviços, soluções, sistemas e mecanismos que possibilitem melhorias em acessibilidade, inclusão social, bancária, de seguros e cidadania financeira;

**b)** Estimular as boas práticas de gestão financeira e responsabilidade de crédito junto a clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros de negócios;

**c)** Estimular o aprimoramento em inovações nas práticas da Tok Real-cred que visem o combate à fraude bancária, lavagem de dinheiro e corrupção;

**d)** Manter atualizados todos os meios de comunicação da Tok Real-Cred, permitindo que os administradores, colaboradores, parceiros de negócios, clientes e comunidade de seu entorno, estejam sempre informados sobre a vida da Organização, suas metas, projetos, planos, oportunidades, campanhas ou promoções, o que ajuda a elevar o nível de motivação;

**e)** Colaborar ativamente para a melhoria dos resultados financeiros da Tok Real-Cred, contribuindo com propostas de novas receitas ou redução de custos em qualquer escala;

**f)** Respeitar os direitos de propriedade intelectual da Tok Real-Cred e de terceiros, incluindo, sem ser exaustivo, as informações, tecnologias, criações, programas, sistemas, projetos, invenções, processos, estratégias e planos de negócios;

**g)** Não comercializar, portar, facilitar a outros ou fazer uso de entorpecentes ou substâncias que causem a dependência física ou psíquica;

**h)** Não praticar qualquer modalidade de jogos de azar, com o objetivo de obter ganho financeiro, exceto as loterias oficiais;

**i)** Apoiar iniciativas para a formação e valorização da cidadania, educação financeira e redução das desigualdades sociais prioritariamente, por meio da educação;

## 6. Relacionamento com as Partes Interessadas

A confiança é fundamental para a continuidade e o crescimento da Tok Real-Cred, sendo a base do seu relacionamento com o mercado, colaboradores e sociedade.

A confiança não é um produto que se compra, é um processo de conquista após o percurso de um longo caminho, em que demonstramos que nossas decisões, estratégias e ações são pautadas pela ética, integridade, respeito, transparência, compromisso com a verdade, visando sempre atender ao maior número possível de partes interessadas, de modo balanceado e equitativo.

Para a conquista da confiança, nosso relacionamento com as partes interessadas seguem as seguintes orientações.

### 6.1 Relacionamento com Parceiros de Nossos Produtos e Serviços

No relacionamento com os nossos parceiros esperamos que nossas práticas sejam pautadas nas seguintes orientações:

**a)** Atendimento cortês, cordial, eficaz, objetivo, responsivo, diligente e transparente;

**b)** Respeito ao sigilo informacional e proteção de dados pessoais recebidos nas relações comerciais, utilizando-os, estritamente, para as finalidades específicas que foram destinadas;

**c)** Destinar tratamento justo e equitativo aos parceiros de nossos produtos e serviços, sempre prestando informações de forma clara e precisa, independentemente do poder aquisitivo do indivíduo ou valor do produto comercializado;

**d)** Identificar as necessidades dos clientes, a fim de ofertar os melhores produtos e serviços, bem como, prestar-lhes todos os esclarecimentos necessários a fim de permitir-lhes a livre escolha e tomada de decisão assertiva;

**e)** Combater e inibir todos os tipos de fraudes bancárias e condutas danosas ao mercado financeiro, agindo com precaução quanto a condutas suspeitas, denunciando-as aos canais responsáveis dentro da Tok Real-Cred, quando detectadas;

**f)** Na deliberação de operações de crédito é imprescindível seguir os preceitos estabelecidos na Política e Norma de crédito da Tok Real-Cred e legislação vigente.

### 6.2 Relacionamento Com Colaboradores, Parceiros de Negócios e Fornecedores

No relacionamento com nossos colaboradores, parceiros de negócios e fornecedores, esperamos que nossas práticas sejam pautadas nas seguintes orientações:

**a)** Disseminar os princípios e as normas contidos neste Código e nos demais regramentos internos da Tok Real-Cred, e nos empenharmos no combate a atos ilícitos e antiéticos de qualquer natureza;

**b)** Agir dentro e fora da Tok Real-Cred, com todas as demais partes interessadas, em estrita consonância com os princípios expressos neste Código, resguardando a conduta pessoal, respeito a dignidade humana, cordialidade, respeito mútuo, de forma a proteger e fortalecer a reputação e a imagem da organização;

**c)** Contribuir para o clima de confiança e harmonia no ambiente de trabalho da Tok Real-Cred;

**d)** Respeito às normas trabalhistas de nossos colaboradores, estimulando o crescimento da produtividade do trabalho e seu desenvolvimento pessoal;

**e)** Auxiliar na construção de talentos dentro do nosso ambiente de trabalho, de forma justa e honesta, possibilitando que tenham sucesso e trabalhem com equilíbrio, entusiasmo, objetivos e bons resultados;

**f)** Incentivar o trabalho em equipe como prática de colaboração e compartilhamento de conhecimentos;

**g)** Desenvolver e manter uma equipe engajada e formar sucessores prontos para os desafios do presente e do futuro;

**h)** Contratar parceiros de negócios e fornecedores que operem com padrões éticos compatíveis com os nossos, mediante rígido processo de seleção e de diligencie;

**i)** Dedicar rigorosa atenção aos prestadores de serviços e parceiros de negócios que nos representem, direta ou indiretamente, junto a clientes, mercado consumidor, órgãos governamentais e comunidade do entorno, de forma a garantir que estes também atuarão conforme os princípios contidos neste Código de Conduta Ética e demais políticas internas aplicáveis;

**j)** Exigir que os fornecedores de produtos, prestadores de serviços e parceiros de negócios, adotem as melhores práticas do mercado financeiro, sejam elas de cunho comercial ou trabalhista, assim como que tais práticas sejam compatíveis com as disposições deste Código de Conduta Ética.

### 6.3 Relacionamento com a Concorrência

A Tok Real-Cred acredita que a concorrência promovida sem abuso de poder, agindo de forma leal e respeito às leis vigentes é benéfica para os consumidores e indispensável para o bom funcionamento do mercado.

Sendo assim, no relacionamento com a concorrência, esperamos que nossas práticas sejam pautadas nas seguintes orientações:

**a)** Respeito à reputação dos concorrentes, repudiando comentários e boatos que prejudiquem a sua imagem e reputação perante o mercado;

**b)** Respeito à propriedade intelectual dos concorrentes, não utilizando-a sem a devida autorização;

**c)** Não ofertar e repudiar a entrega de vantagem indevida a fornecedores, agentes públicos e outras pessoas para agir de forma a retaliar a concorrência por perda de clientes;

**d)** Não permitir que a concorrência utilize de práticas ilícitas, fraudes bancárias e atos danosos ao livre mercado, assim como, não participar de grupos que usem destas práticas em seus negócios;

**e)** Não praticar e repudiar todo ato que possa caracterizar espionagem comercial, tecnológica ou industrial, tampouco obter informações sobre a concorrência por meios ilícitos;

### 6.4 Relacionamento com Poder Público, Órgãos Reguladores e Autorreguladores

No relacionamento com Poder Público, órgãos reguladores e autorreguladores, esperamos que nossas práticas sejam pautadas nas seguintes orientações:

**a)** Cumprir a legislação em vigor e autorregulação que aderimos, sobre as atividades desenvolvidas pela Tok Real-Cred;

**b)** Combater à lavagem de dinheiro, a fraude bancária, à corrupção, suborno e atos ilícitos de qualquer natureza, aplicando as melhores práticas do mercado financeiro em nossa atividade empresarial;

**c)** Nunca prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem, prêmio, presente ou pecúnia a agente público, nacional ou estrangeiro, ou terceira pessoa a ele relacionado, tampouco, receber benefício, em nome próprio ou da organização, para obtenção de alguma vantagem neste relacionamento;

**d)** Não compactuar com fraudes em contratos, processos administrativos e judiciais com ou contra o governo, Federal, Estadual, Municipal, Autarquia, Empresa Pública e Sociedade de Economia Mista;

**e)** A imagem da Tok Real-Cred não deve ser vinculada a atividades político-partidária, e não permitirmos que nossos administradores, colaboradores, fornecedores, parceiros de negócios ou terceira pessoa o façam;

### 6.5 Relacionamento Com a Comunidade

No relacionamento com a comunidade, esperamos que nossas práticas sejam pautadas nas seguintes orientações:

**a)** Incentivar e estabelecer um equilíbrio apropriado entre o trabalho, a família e a sociedade em geral, de modo a manter seu bem-estar profissional, pessoal e social;

**b)** Incentivar e valorizar a preservação ambiental, buscando convergir os objetivos empresariais com o desenvolvimento sustentável;

**c)** Incentivar ações de voluntariado e assistência social;

**d)** Dedicar especial atenção aos assuntos e necessidades da comunidade impactada pelas nossas atividades, pois estes são parte indissociável do sucesso da Tok Real-Cred.

## 7. Comitê de Governança e Compliance

O Código de Conduta Ética da Tok Real-Cred foi criado pelo *Comitê de Compliance,* sob a supervisão da administração da organização.

O *Comitê de Compliance* foi criado com o objetivo de promover e disseminar as melhores práticas profissionais, valorizar a ética empresarial, a educação corporativa e ser o órgão de referência no cumprimento das normas de conduta ética, corporativa,

mercadológica, antifraudes, anticorrupção, assegurando que todos que, de algum modo, relacionam-se com a Tok Real-Cred tenham conhecimento das suas regras de conduta, respeitem-nas e sigam-nas, rigorosamente.

A gestão do Código de Conduta ética da Tok Real-Cred encontra-se sob a responsabilidade do Comitê de *Compliance* e está à disposição de todo interessado em obter melhores informações sobre este, esclarecer suas dúvidas, receber treinamento sobre conduta assertiva, recebimento e processamento de denúncias de violações das práticas aqui descritas, por qualquer pessoa.

O Contato com o *Comitê de Compliance* está disponível no site da Tok Real-Cred, no e-mail: ouvidoria@tokrealcred.com.br , com atendimento em dia e horário comercial.

É assegurado o anonimato da pessoa quando da denúncia ou reclamação enviada ao *Comitê de Compliance*, sendo proibida a retaliação ao denunciante de boa-fé.

Levando-se em conta a importância da agilidade e prontidão nas respostas às denúncias recebidas, anônimas ou não, deve-se relatar o caso com maior precisão possível, incluindo datas, lugares e narrativa dos fatos de forma mais completa possível, a fim de possibilitar a averiguação e, tomada de medidas cabíveis.

Independentemente do nível hierárquico do infrator, o desrespeito às normas de conduta ética da Tok Real-Cred implicará na aplicação de medidas disciplinares, cíveis e criminais, incluindo demissão por justa causa, rescisão de contrato por culpa do agente e outras penalidades legais cabíveis.

O presente instrumento é cópia fiel do Código de Conduta Ética da Tok Real-Cred, aprovado pela Administração da organização, estando disponível no Comitê de Compliance para autenticidade.

Argirita, 01 de Junho de 2022.

Tok Real Promotora de Negócios e Cobranças LTDA
CNPJ- 13.404.492/0001-22

Sorália Lúcia de Araújo
Diretora Administrativa

Evandro Rodrigues de Oliveira
Diretor Comercial