



# CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

**zetra**



# ÍNDICE

04	Nossas Diretrizes
05	Aplicação e Abrangência
06	Definições
07	1· Como nos relacionamos
07	1.1· Relacionamento Interno
08	1.2· Relacionamento Externo
09	1.2.1· Clientes
09	1.2.2· Fornecedores e Parceiros de Negócios
10	1.2.3· Concorrentes
10	1.2.4· Agentes Públicos
11	1.2.5· Imprensa
12	2· Regras e Procedimentos
13	2.1· Vantagem Indevida
14	2.2· Refeições, Viagens e Entretenimento
15	2.3· Presentes e Brindes
16	2.4· Licitações
16	2.5· Pagamentos Indevidos ou Ilegais
16	2.6· Doações e Patrocínios
17	2.7· Comportamentos Indevidos
18	2.8· Conflito de Interesses
18	2.9· Fiscalização dos Órgãos Governamentais
19	2.10· Registros Contábeis e Controles Internos
19	2.11· Gestão de Registros e Integridade das Informações
20	3· Segurança da Informação
21	4· Além de Nossas Fronteiras: ambientes físicos e virtuais, públicos e privados
22	5· Dúvidas e Sugestões
22	6· Denúncias e Violações
22	6.1· Proteção a Denunciantes
23	6.2· Sanções Administrativas
23	7· Compromisso e Adesão
24	8· Certificações
27	Termo de Compromisso para Colaboradores



## CARO COLABORADOR,

Você é parte da história da ZETRA, participando na construção da identidade e imagem da empresa, colaborando para o nosso futuro. Essa participação ocorre na execução de nossas atividades, nas pequenas e grandes decisões que tomamos no dia a dia em nome da empresa, a partir de nossas atitudes frente aos colegas, aos clientes, aos fornecedores, aos parceiros, aos concorrentes, e, porque não dizer, frente à sociedade.

É com essa consciência que a ZETRA se consolidou no mercado como uma das maiores fintechs brasileiras, focada em soluções sustentáveis para gestores e inovação de produtos financeiros para empresas e órgãos públicos. Visa, além de ampliar e consolidar a liderança no segmento de gestão de margem consignável e desenvolver novas oportunidades de negócios, prioritariamente dentro dos segmentos público e privado, no Brasil e no exterior.

Ressaltamos que são nossos valores e princípios que continuarão a nortear nossa visão de futuro:

- Gerenciar os processos com eficiência e obter os mais elevados níveis de qualidade;
- Zelar pela máxima segurança e integridade das informações;
- Valorização do lado humano: queremos ser a melhor empresa para se trabalhar do setor;
- Atuar conforme as melhores práticas de Governança Ambiental, Social e Corporativa, entregando produtos e serviços com uso responsável de recursos naturais, combate à corrupção, relacionamento com as comunidades, foco em diversidade e inclusão;
- Pioneirismo: estar na vanguarda por meio da constante busca por inovação; e
- Construir relacionamentos estratégicos, produtivos e duradouros com fornecedores e públicos de interesse visando agregar valor à nossa atuação.
- Agir de forma ética e íntegra em suas atividades;
- Exercer as atividades com empenho e motivação.

Ou seja, para nós, sucesso e resultados são importantes, desde que estejam acompanhados de uma forma íntegra e ética de se fazer negócios e de tratar e gerir pessoas. E é na prática diária destes princípios que cada um de nós dará sua contribuição ao crescimento e à sustentabilidade para uma ZETRA ainda maior e melhor para todos.



Cristiana Barreto  
Presidência Executiva



Flávio Náufel do Amaral  
Presidência Comercial

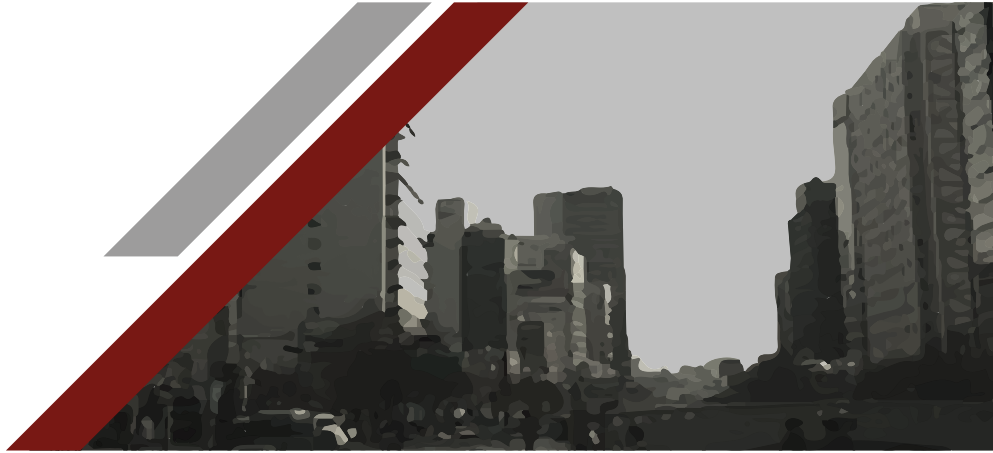
## NOSSAS DIRETRIZES

Este Código de Conduta Ética se propõe a orientar o nosso dia a dia e a abrir um espaço para um diálogo aberto e transparente na ZETRA, para que continuamente possamos refletir sobre a nossa conduta individual e o seu impacto no todo, bem como oferecer uma compreensão geral sobre as condutas e princípios éticos que orientam o compromisso da empresa no sentido da integridade dos seus negócios e relacionamentos tanto internos quanto externos.

Este documento não prevê todas as possíveis situações diárias, sendo imprescindível, em caso de dúvidas, a consulta ao Regulamento Interno, ao seu gestor e à Alta Administração da empresa para uma avaliação conjunta do contexto, que deverá resultar em escolhas pautadas nos nossos valores e princípios.

No caso de irregularidade e/ou infrações detectadas, serão adotados necessários procedimentos para sua análise, a fim de assegurar a imediata interrupção das irregularidades e a tempestiva remediação dos danos gerados, bem como as sanções a serem aplicadas, caso sejam constatadas condutas inadequadas.





## APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

Este código se aplica a todos os colaboradores, prestadores de serviços e demais fornecedores que estejam diretamente relacionados às atividades da empresa: reúne e serve de orientação às demais políticas e normas da empresa sem, no entanto, substituí-las. Portanto, os colaboradores e prestadores de serviços devem conhecer e aplicar as diretrizes deste código, como também seguir as demais regras de processos específicos de cada uma das áreas da organização.

Além disso, tem por objetivo assegurar que os colaboradores e prestadores de serviço entendam as determinações da Lei Anticorrupção – Lei nº 12.846/2013, que é regulamentada pelo Decreto nº 11.129/22.

O descumprimento dessa Lei poderá trazer consequências graves, tanto para a ZETRA quanto para seus colaboradores e/ou representantes.

Em caso de dúvidas sobre qualquer dos termos constantes neste código, você – colaborador – e/ou prestador de serviço deverá consultar, conforme aplicável, o seu gestor imediato ou a Diretoria de Governança, Risco e Compliance.

## DEFINIÇÕES

Visando facilitar o entendimento deste código, é essencial que os colaboradores e prestadores de serviço estejam completamente familiarizados com as definições a seguir:

*Agente Público:* É todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função em Entidades Governamentais. Ressalta-se que a ZETRA mantém, em suas atividades, relacionamento com Entidades de Classe classificadas como públicas, cujos funcionários e dirigentes são considerados agentes públicos para fins das leis Anticorrupção.

*Entidades Governamentais:* Para fins deste código, referem-se a empresas comerciais, instituições, agências, departamentos e órgãos de propriedade ou controlados pelo Estado e outras entidades públicas (quer a participação ou controle seja total ou parcial), inclusive instituições de pesquisa, universidades e hospitais em território nacional ou estrangeiro.

*Vantagem indevida:* é o aceite e recebimento por agente público (ou seus parentes e cônjuge/companheiro) de oferta de algo de valor, tal como: dinheiro, diversão, entretenimento, hospitalidades, viagens a turismo, presentes e doações, dentre outros, para uso pessoal.

*Ouidoria Interna:* canal de diálogo para receber consultas, críticas, elogios e sugestões, apoiando a evolução de nossos processos e relações.

*Canal de Denúncia:* canal de comunicação para denúncias de suspeitas de violação do nosso Código de Conduta e Ética, das políticas da empresa e/ou das leis e regulamentos aplicáveis.



# 1. COMO NOS RELACIONAMOS

A ZETRA faz parte de uma grande rede de relacionamento, composta por profissionais, empresas parceiras, órgãos públicos, instituições financeiras, entre outros, cada um com diferentes perfis e necessidades. Por isso, prezamos, antes de tudo, pelo respeito, confiança e segurança em cada uma de nossas interações com esses públicos.



## 1.1. Relacionamento Interno

No ambiente de trabalho, todos os relacionamentos devem ser pautados pela cortesia e respeito, evidenciando a honestidade e a ética em todas as relações, independentemente de afinidade. A imparcialidade é muito importante no trato profissional, interno ou externo à empresa, independentemente da posição hierárquica, de forma a contribuir para a manutenção do mais elevado padrão de respeito humano e profissional, o que reflete, inclusive, na boa reputação que nossa empresa possui.

Ademais, a ZETRA se esforça constantemente e se compromete a promover infraestrutura necessária para um ambiente de trabalho adequado e agradável para todos. Você também é responsável por criar e manter esse bom clima, buscando a cordialidade no relacionamento com os colegas, zelando pelos recursos da ZETRA e pela sua imagem, dentro e fora de nossas instalações.

## 1.2 · RELACIONAMENTO EXTERNO

Devemos ter em mente, como clientes da ZETRA: órgãos públicos, empresas privadas, instituições financeiras, entidades parceiras, fornecedores e demais públicos de interesse para os quais operamos. Para essas relações, devemos buscar, incansavelmente, os mais elevados níveis de eficiência e qualidade, zelando pela segurança e integridade das informações com as quais lidamos. Além disso, somos “pessoas servindo pessoas”. Tanto do lado de nossa empresa quanto do cliente, são profissionais atendendo e sendo atendidos, então, a cordialidade e o tratamento humano devem prevalecer da mesma forma. Atuar com responsabilidade social, pensando sempre no usuário final dos nossos serviços: assim deve ser na ZETRA.

Buscamos sempre parceiros e fornecedores que pactuem de nossos valores. Somos pioneiros, procuramos estar na vanguarda por meio da constante busca por inovação e, para isso, nossos parceiros devem ser empresas que nos apoiem na viabilização, de forma íntegra, de negócios sustentáveis para ambas as partes.

É importante, ainda, a atenção em manter os relacionamentos com esses públicos dentro da esfera profissional. Se queremos criar um vínculo de confiança, é primordial que esse vínculo tenha base em informações precisas e verídicas.

Outro ponto importante é o cuidado especial quanto ao sigilo sobre assuntos e/ou documentos, especialmente quando envolvem questões relativas à estratégias e informações classificadas como confidenciais.



## 1.2.1. Clientes

O relacionamento da ZETRA com seus clientes é norteado para satisfazê-los nos limites do negócio, sempre pautado na ética. Nosso atendimento deve ser focado no respeito, na cortesia e na eficiência, fornecendo informações úteis, claras e precisas, bem como em soluções adequadas. Para tanto, devem seguir os seguintes padrões:

- I. atendimento eficaz;
- II. transparência nas operações realizadas; e
- III. receptividade e tratamento adequado das sugestões e críticas recebidas.

## 1.2.2. Fornecedores e Parceiros de Negócios

A ZETRA tem como princípio trabalhar com fornecedores e parceiros de negócios idôneos, éticos e responsáveis. Adota, para tanto, práticas éticas, objetivas e legais na seleção, negociação e administração de todas as atividades comerciais, tratando com respeito todos os fornecedores e parceiros de negócio, sem privilégios, favorecimento ou discriminação de qualquer natureza.



### 1.2.3. Concorrentes

A ZETRA respeita as demais empresas que atuam no mercado e assegura uma concorrência livre e saudável, baseando suas ações pelo comportamento ético e pelo pleno cumprimento da legislação de defesa da concorrência, sem adotar qualquer prática discriminatória ou conduta “anti-competitiva”.

### 1.2.4. Agentes Públicos

A ZETRA mantém um relacionamento ético, íntegro e transparente com os integrantes dos órgãos governamentais e reguladores.

## 1.2.5. Imprensa

Os contatos e demandas oriundos da imprensa devem ser imediatamente comunicados e direcionados para a Gerência de Comunicação e Marketing, que conduzirá cada caso com a Presidência e/ou Comitê Executivo valendo-se, inclusive, da respectiva Assessoria de Imprensa.

A Presidência e o Comitê Executivo são os porta-vozes da ZETRA à imprensa. Os demais colaboradores não estão autorizados a falar em nome da empresa à imprensa, exceto em casos previamente analisados e devidamente autorizados. Em tais situações excepcionais, permanece obrigatória a condução do assunto em conjunto com a Gerência de Comunicação e Marketing.

Esse cuidado tem como objetivo zelar e mitigar eventuais riscos de imagem da ZETRA, viabilizar e apoiar as atividades necessárias de comunicação externa para o efetivo e exitoso posicionamento da nossa marca.

Em caso de dúvidas ou encaminhamento de demandas, entre em contato:  
*mkt@zetrasoft.com.br*

### **Fique atento!**

Todo colaborador deve estar ciente e agir em conformidade com as políticas e normas da ZETRA.

## 2 • REGRAS E PROCEDIMENTOS

Você e todos os outros colaboradores e prestadores de serviço da ZETRA têm o dever de observar as regras e procedimentos destinados a garantir o cumprimento integral das Leis Anticorrupção, que abrangem, essencialmente, os seguintes itens:

- Vantagem Indevida;
- Refeições, Viagens e Entretenimento;
- Presentes e Brindes;
- Licitações;
- Pagamentos Indevidos ou Ilegais;
- Doações e Patrocínios;
- Comportamentos Inaceitáveis;
- Conflito de Interesses;
- Fiscalização de Órgãos Governamentais;
- Registros Contábeis e Controles Internos; e
- Gestão de Registros e Integridade das Informações.



## 2.1. Vantagem Indevida

É vedado o pagamento ou oferecimento de vantagens indevidas aos agentes públicos, sob pena de a ZETRA vir a ser seriamente prejudicada, bem como o colaborador envolvido em tal prática, sujeitando, tanto a empresa como seus colaboradores, a processos judiciais, graves penalidades civis, criminais e sanções administrativas.

Portanto, colaboradores da ZETRA e prestadores de serviço não devem em hipótese alguma oferecer, prometer, dar, autorizar ou proporcionar (direta ou indiretamente, por meio de terceiros) qualquer vantagem indevida, pagamentos, transferência de coisa de valor para agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada (incluindo seus parentes), ou ainda que possam vir a causar a impressão de qualquer relação indevida.

Algumas leis anticorrupção só consideram como ilegalidade o suborno direto a agentes públicos. Independentemente disso, a política da ZETRA é de que as proibições de suborno se aplicam tanto na conduta que envolver agentes públicos, quanto representantes de empresas privadas e/ou indivíduos, incondicionada ao valor envolvido. Portanto, a empresa não permite o pagamento de suborno ou oferecimento e concessão de vantagens indevidas a qualquer pessoa.

É também vedada a concessão de benefícios diferenciados ou favorecimento aos agentes públicos, mesmo enquanto clientes da empresa, a qual poderá ser considerada uma vantagem indevida para fins das Leis Anticorrupção e implicar severas penalidades.

## 2.2. Refeições, Viagens e Entretenimento

Refeições, viagens e entretenimentos para agentes públicos não devem exceder o valor disposto na Política de Viagem, evitando que possam ser caracterizadas como vantagens indevidas. Eventualmente, se essas despesas excederem esse valor, deverá ser apresentada justificativa, que fundamente a proporcionalidade e razoabilidade das despesas, sendo também necessária a aprovação formal da Alta Direção da empresa.

Oferecer refeições ou entretenimento frequentes para um agente público pode ser um indício preocupante de atividade imprópria e, portanto, deve ser evitada.

Ajudas de custo não devem ser pagas a agentes públicos por nenhuma razão.

Em hipótese alguma poderá ser fornecido dinheiro em espécie ao agente público para que este organize uma viagem.



Em todas as situações acima é preciso assegurar que os registros de gastos associados com refeições, viagens e entretenimento são precisos e claramente refletem a verdadeira razão do gasto.



## 2.3. Presentes e Brindes

Nenhum presente ou brinde pode, em forma alguma, ser dado em troca ou promessa de tratamento favorável inapropriado do agente público, visando qualquer interesse ou benefício da empresa, exclusivo ou não.

De forma limitada, colaboradores estão autorizados a dar brindes para agentes públicos, desde que não excedam o valor estipulado pela empresa e sejam gravados, sempre que possível, com o nome e/ou logotipo da ZETRA.

Para evitar a impressão de relações impróprias com agentes públicos, são relacionados abaixo, exemplificativamente, algumas diretrizes a serem seguidas pelos colaboradores:

- Brindes podem ser distribuídos em pequenas quantidades e devem ser de baixo custo, ou seja, deve ser observado o limite máximo estabelecido pela empresa e seguir padrões proporcionais e razoáveis diante do caso concreto;
- Em hipótese alguma um presente ou brinde deve ser dado em dinheiro;
- Deve-se evitar a doação de vários brindes para uma única pessoa, se possível, no decorrer de um ano;
- Brindes devem ser dados abertamente, para que os gestores de um agente público possam ter conhecimento;
- Deve-se evitar que brindes sejam endereçados para um agente público de forma direcionada e específica;
- Os colaboradores devem ter cuidado redobrado com as autoridades governamentais de alto nível ou agentes que têm autoridade direta ou poder de influência sobre uma matéria relacionada aos negócios da empresa; e
- Deve-se evitar a doação de brindes aos familiares dos agentes públicos, a menos que haja um propósito legítimo e independente, e desde que estejam em conformidade com as diretrizes acima, como se o membro da família fosse, por equiparação, um agente público.

Da mesma forma, nessas situações é preciso assegurar que os registros de gastos associados a presentes ou brindes são precisos e refletem claramente a verdadeira razão do gasto.

## 2.4. Licitações

Constitui ato lesivo no tocante à Anticorrupção, frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo da licitação, ato de procedimento licitatório ou contrato dele decorrente. A participação da empresa em processos licitatórios deve ser realizada de forma íntegra, correta, idônea, honesta, transparente e de boa-fé, sempre pautada na ética.

## 2.5. Pagamentos Indevidos ou Ilegais

Você e todos os outros colaboradores, bem como os prestadores de serviços, não devem, de maneira alguma, autorizar ou efetuar, direta ou indiretamente, qualquer pagamento indevido ou ilegal para obter vantagens em negócios. Pagamentos indevidos tais como dinheiro, ativos, recursos, benefícios particulares, favores, presentes, entretenimentos, hospitalidade, entre outros, podem caracterizar-se como qualquer coisa de valor para obter negócios ou vantagens impróprias.

## 2.6. Doações e Patrocínios

Como parte da sua responsabilidade corporativa, a ZETRA pode doar produtos ou recursos financeiros no intuito de apoiar projetos sociais, esportivos e educacionais. Como princípio, todas as doações devem obedecer aos requisitos de transparência, com propósitos claros e objetivos, sem a expectativa de retorno ou contrapartida, e devem ser fundamentados por documentação hábil, com os devidos registros contábeis e em conformidade com as leis e regulamentos pertinentes.

Patrocínios são permitidos e utilizados na promoção da marca, propaganda ou oportunidades para a ZETRA demonstrar ou promover seus produtos e serviços, ou no exercício de sua responsabilidade corporativa. Patrocínios nunca devem ser utilizados como meio para obter vantagens indevidas, direta ou indiretamente, seja para a empresa ou para os colaboradores.

No caso de patrocínios, estes deverão estar baseados em contratos entre a ZETRA e a instituição beneficiada, mediante processo interno de análise, devendo ser submetidos à aprovação prévia da Alta Administração da empresa.



## 2.7. Comportamentos Indevidos

Para melhor entendimento, abaixo estão exemplificadas algumas práticas não toleradas em hipótese alguma pela ZETRA, além daquelas descritas no seu Regulamento Interno:

- Assédio moral ou sexual;
- Tratamento desrespeitoso, descortês, ameaçador, de retaliação ou discriminatório para com qualquer indivíduo, independentemente de nível hierárquico, cargo ou função;
- Discriminação em virtude de origem social, raça, cor, gênero, idade, religião, característica física ou orientação sexual;
- Manifestação pública em nome da companhia, inclusive em redes sociais, blogs ou qualquer outro tipo de veículo ou mídia, sem a devida autorização prévia;
- Trabalho sob efeito de álcool ou de drogas ilegais;
- Atos que possam causar danos ao patrimônio da empresa; e
- Utilização de trabalho escravo, bem como mão de obra infantil. Se menor de idade entre 16 e 18 anos forem contratados, na condição de aprendiz seguindo as leis vigentes no país, a empresa assegura que o trabalho não impedirá os seus estudos.



## 2.8. Conflito de Interesses

Os colaboradores devem zelar para que suas ações não conflitem com os interesses da ZETRA nem causem dano à imagem e/ou reputação da empresa. O conflito de interesses ocorre quando um colaborador influencia ou é capaz de influenciar uma decisão da empresa que resulte ou possa resultar em algum ganho pessoal, direto ou indireto, para si, para membros de sua família ou amigos, em detrimento dos interesses da empresa.

Diante de uma situação que represente ou possa representar um potencial conflito de interesses, deve-se informar ao gestor imediato ou ao Comitê de Compliance da empresa, conforme o caso.

## 2.9. Fiscalização dos Órgãos Governamentais

A ZETRA mantém um relacionamento ético, íntegro e transparente com os órgãos governamentais e fiscalizadores. Portanto, é vedado dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades e agentes públicos, ou intervir em suas atuações, incluindo-se as agências reguladoras.

Quando a área e/ou colaborador, cuja função envolva interação com esses órgãos, ao tomar conhecimento de qualquer notificação de fiscalização, deverá comunicar à diretoria responsável e ao setor de RH.

## 2.10. Registros Contábeis e Controles Internos

Todas as transações da empresa deverão estar devidamente registradas de forma correta, precisa e completa, tais como documentos originais, faturas, recibos, relatórios de despesas, livros contábeis, sem a utilização de quaisquer artifícios contábeis que possam ocultar ou encobrir pagamentos ilegais.

A ZETRA mantém controles internos que garantem, com segurança, que todas as operações executadas serão avaliadas dentro dos limites orçamentários estabelecidos pela empresa e que todas as operações serão registradas, de modo a possibilitar a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras, de acordo com os princípios contábeis vigentes.

## 2.11. Gestão de Registros e Integridade das Informações

Todos os colaboradores são responsáveis pelas informações contidas nos registros e documentações que dão sustentação às atividades da ZETRA. Portanto, devem assegurar a correção, acuidade e adequação dos dados, bem como manter toda a documentação atualizada e de acordo com os procedimentos estabelecidos e as exigências legais e/ou fiscais.



## 3 • SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Manter um ambiente seguro garantindo disponibilidade, integridade, confidencialidade e privacidade das nossas informações e de nossos clientes é uma prioridade da ZETRA. Por isso, a empresa dispõe de infraestrutura e pessoas dedicadas a essa atividade, além de ser certificada na norma ABNT NBR ISO/IEC 27001.

O Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) da ZETRA contempla normas referentes a:

- Utilização de e-mail;
- Norma de Uso de Ativos;
- Administração de Estações de Trabalho;
- Classificação e Troca de Informações;
- Controle de Acesso Lógico e Físico;
- Gerenciamento de Mídias;
- Computação Móvel e Trabalho Remoto;
- Cópia de Segurança e Recuperação;
- Incidentes de Segurança;
- Gestão de mudança;
- Segurança em Recursos Humanos; e
- Gerenciamento de Serviços Terceirizados, entre outras.

Colaborador, acesse a política e as normas do SGSI em detalhes no repositório digital de documentos da organização.

## 4 • ALÉM DE NOSSAS FRONTEIRAS: AMBIENTES FÍSICOS E VIRTUAIS, PÚBLICOS E PRIVADOS

Reforçamos, ao longo deste código, os cuidados que devemos ter com a imagem e a reputação da ZETRA, tanto em seus ambientes físicos, como também nos espaços públicos e até mesmo nos virtuais. Quando nos apresentarmos às pessoas, comumente nos perguntam “onde você trabalha? ”, como forma de nos conhecer melhor, saber quem somos. Isso porque, de alguma forma, onde trabalhamos diz algo sobre a nossa identidade e vice-versa. Cada vez mais a imagem e os ambientes são indissociáveis e os conceitos e limites entre o público e o privado tornam-se tênue. Na dúvida, atenção e zelo são as palavras de ordem! Consulte normas complementares.

Algumas dicas essenciais:

- Propriedade intelectual, segredos comerciais, invenções, estratégias e pesquisas são confidenciais;
- Elevadores, aeroportos, aviões não são ambientes neutros, não sabemos quem está ao nosso lado. Dessa forma, assuntos da ZETRA devem ser evitados nesses locais;
- Nenhuma informação financeira da empresa pode ser compartilhada, em qualquer site, a qualquer momento;
- Cada colaborador da ZETRA que faça uso de qualquer rede social é responsável pelas informações inseridas. Então, esteja ciente de que essas informações passam a ser públicas, ficam disponíveis por um longo período, portanto, procure preservar sua privacidade e informar-se sobre os termos de serviços dos sites utilizados;
- Não cite ou referencie clientes, parceiros, fornecedores e outras questões do negócio em redes sociais sem aprovação prévia da ZETRA e dos respectivos envolvidos; e
- Atue sempre como guardião de nossa marca e reputação.



## 5 • DÚVIDAS E SUGESTÕES

Para dúvidas e sugestões, entre em contato com nossa Ouvidoria Interna.

## 6 • DENÚNCIAS E VIOLAÇÕES

Para comunicar violações às diretrizes presentes neste Código de Conduta e Ética, encaminhe e-mail para [denuncia@zetrasoft.com.br](mailto:denuncia@zetrasoft.com.br) ou utilize o formulário disponível no site:

<https://www.zetra.com.br/canal-de-denuncia/>. As informações recebidas serão devidamente tratadas, em caráter confidencial, pela função de Compliance, com o apoio do Comitê de Compliance.

### 6.1 • Proteção a Denunciantes

É assegurada confidencialidade ao denunciante que, por ventura, identifique e relate qualquer ato ilícito praticado a outrem, por meio dos canais de denúncias disponíveis.

Portanto, o colaborador ou qualquer pessoa que tentar ou praticar retaliação contra quem comunicar suspeitas ou colaborar na apuração de violações deste Código estarão sujeitos a medidas disciplinares previstas no Regulamento Interno da ZETRA.



## 6.2 · Sanções Administrativas

Colaboradores que violarem este código estarão sujeitos às sanções disciplinares previstas no Regulamento Interno.

## 7 · COMPROMISSO E ADEÇÃO

O comprometimento dos colaboradores é fundamental para que este código seja um instrumento efetivo e de orientação de conduta em nome da empresa.

Todos são responsáveis por sua observância e aplicação completa no cotidiano profissional, devendo aderir integralmente a seus termos, promovendo seus valores da prática corporativa.



## 8 • CERTIFICAÇÕES



### ISO 9001

Garantir a satisfação dos clientes é sinônimo de qualidade. É por isso que, em 2015, a Zetra buscou a certificação dos processos relativos a validação, integração e processamento de dados no eConsig na norma ISO 9001, criando assim um Sistema de Gestão da Qualidade voltado para padronização de processos operacionais com ênfase na melhoria contínua, fornecendo assim um serviço que atende de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades de seus clientes.

### ISO 27001

A Zetra é uma das poucas empresas do setor de Gestão de Margem e Benefícios Consignados com solução certificada na norma ISO/IEC 27001, que atesta a existência de um sistema de gestão de segurança da informação, conforme os requisitos e controles da norma internacional, voltados para confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, sendo o selo também uma chancela da transparência e do compromisso que sempre pautaram a atuação da Zetra junto aos seus clientes.

### ISO 37001

A Zetra é seriamente comprometida com a ética e transparência e, como resultado, obteve, em 2023, a certificação na norma ISO 37001, de acordo com o seguinte escopo: "Gerenciamento do Sistema de Gestão Antissuborno, incluindo implementação, monitoramento e melhoria contínua dos processos da Alta Direção, comerciais, financeiros, jurídicos e contratuais, da matriz em Nova Lima, com atuação em todo território nacional". Trata-se de um compromisso voluntário e proativo da empresa no combate ao suborno, que reforça a integridade da organização.



*“Seja você a mudança  
que quer ver no mundo”*

Mahatma Ghandi

Convidamos você a ser um guardião do nosso código.  
Seja um agente na promoção e prática dessas diretrizes  
para que a ZETRA seja a melhor empresa para trabalharmos.

# Termo de Compromisso para Colaboradores

Declaro que recebi, li e compreendi o Código de Conduta e Ética da ZETRA em sua totalidade, e, livremente, comprometo-me a seguir todas as orientações nele estabelecidas.

Estou consciente de que minha conduta deve se pautar pelos mais altos padrões éticos e profissionais, emanados deste Código, bem como de minha responsabilidade em respeitá-lo, valorizá-lo e zelar por seu cumprimento.

Este Termo de Compromisso passa a fazer parte integrante de meu Contrato de Trabalho vigente.

\_\_\_\_\_

Assinatura

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_







SOMOS UMA DAS MAIORES  
FINTECHS DO BRASIL

# zetra

