



# OS INEGOCIÁVEIS

- 1** **Falta de Ética em qualquer situação**  
Com clientes, fornecedores, outros colaboradores e agentes públicos
- 2** **Discriminação de qualquer natureza**  
Atitudes constrangedoras, bullying, brincadeiras preconceituosas
- 3** **Praticar assédio moral e/ou sexual**  
Brincadeiras, comentários inadequados
- 4** **Envolvimento de Líderes com Liderados sem comunicar**  
**IMEDIATAMENTE** a Gestão de Pessoas
- 5** **Qualquer atitude que possa prejudicar a imagem do Consórcio Magalu.**

# CARTA DA DIRETORA

## CÓDIGO DE ÉTICA Programa de Integridade

### Caros Colaboradores e Prestadores de Serviço:

O Consórcio Magalu, desde 1992, vem possibilitando a transformação na vida das pessoas através da realização dos seus sonhos. Ao longo da sua existência, conquistou a confiança de seus clientes, parceiros, fornecedores e a sociedade como um todo, sempre primando pela transparência e credibilidade.

Definimos os Inegociáveis para deixar claro, a todos, as condutas que não serão admitidas no Consórcio Magalu. A solidez do nosso negócio é resultado do nosso comprometimento com a Integridade.

A imagem da empresa de seriedade está ligada à confiança e credibilidade de nossos clientes e colaboradores, que só são atingidos por meio de uma postura profissional ética e idônea.

Para isso, é necessário o real comprometimento daqueles que são a alma do nosso negócio:

as pessoas. São elas que, por meio de sua capacidade profissional, integridade e honestidade, estendem à empresa a imagem que almejamos.

Aqui, reafirmamos todos os dias, na nossa rotina, o nosso compromisso com os valores éticos morais. Ao receber esse material, assumimos um compromisso de atuar de forma responsável para contribuir com o desenvolvimento da reputação da nossa empresa.

Todos somos guardiões de nossos valores e reputação. A fim de garantir que todos os nossos colaboradores e, também, que as pessoas com quem nos relacionamos tomem decisões éticas nas nossas relações profissionais e comerciais, revisamos anualmente o nosso Código de Ética e Conduta. Isto garante que o documento mantenha-se atualizado e aderente às novas demandas sociais.

O Código de Ética e Conduta é um importante documento do nosso Programa de Integridade, que foi instituído porque acreditamos que CERTO é CERTO, sempre. Assim, peço a todos que leiam atentamente o Código de Ética e Conduta e os Inegociáveis, assumam o compromisso de honrá-los e, em caso de dúvidas, procurem a área de Compliance, Integridade e PLD.

**Edna Maria Honorato**

# SUMÁRIO

**CÓDIGO DE ÉTICA**  
Programa de Integridade

1	Propósito, Visão e Valores.....	4
2	Diretrizes de Comportamento.....	6
3	Responsabilidade da Liderança.....	11
4	Relacionamento com Terceiros.....	12
5	Canal de Comunicação.....	15
6	Disposições Gerais.....	17
	Anexo I.....	19

1

# PROPÓSITO, VISÃO E VALORES

**CÓDIGO DE ÉTICA**  
Programa de Integridade

## **Nossa Missão**

Buscar continuamente o alinhamento das pessoas com os valores da empresa e encantar e superar as expectativas das pessoas.

## **Nossa Visão**

Ser referência na realização dos sonhos das pessoas e contribuir para o bem estar coletivo.

# CÓDIGO DE ÉTICA

## Programa de Integridade

## NOSSOS VALORES



### CLIENTE EM 1º LUGAR

Colocamos o cliente à frente em todas as decisões e, para isso, buscamos conhecê-lo a fundo. Temos paixão por vender, por servir e por atender bem nossos clientes. Buscamos incansavelmente encantá-los e, quando erramos, fazemos todo o esforço possível para reconquistá-los.



### GENTE QUE GOSTA DE GENTE

Trabalhamos com energia positiva e celebramos nossas conquistas. Gostamos de trabalhar em equipe, de forma colaborativa, com transparência e “olho no olho”, sempre com muito respeito. Feedbacks construtivos são incentivados e bem-vindos. Buscamos atrair, valorizar e desenvolver talentos. Tratamos todos, sem exceção, com humildade, respeito e calor humano.



### “MÃO NA MASSA”

Trabalhamos duro, com proatividade e resolvemos problemas, mesmo que não sejam de nossa responsabilidade. “Gastamos a sola do sapato” para estarmos sempre próximos da linha de frente. Tomamos as decisões corretas baseados em fatos, dados e intuição. Promovemos e vivenciamos os pilares da cultura da empresa.



### SIMPLICIDADE E INOVAÇÃO

Somos ousados e não temos medo de errar. Pensamos fora da caixa e sempre encontramos maneiras de fazer da forma mais simples e criativa. Damos autonomia com responsabilidade, executamos com velocidade, testamos e redirecionamos rapidamente. Estamos sempre dispostos a aprender.



### ATITUDE DE DONO

Pensamos na Empresa como um todo e na perpetuidade do negócio, não somente em nossa área ou loja: não fazemos “gol de mão”. Fazemos mais com menos e somos inconformados com coisas que não estão certas, por isso estamos sempre buscando melhorar e “subir a barra”. Valorizamos a meritocracia na qual a entrega diferenciada é reconhecida e recompensada.

# 2

## DIRETRIZES DE COMPORTAMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA  
Programa de Integridade

**TODOS NÓS  
DEVEMOS**

- Ler, compreender e aplicar as Leis e o disposto neste Código e demais procedimentos que se aplicam ao seu trabalho;
- Ser guardiões dos valores da empresa, denunciando o não cumprimento do Código de Ética e Conduta, vivenciando os pilares de sustentação da nossa cultura por meio de práticas como o rito de comunhão e outras normas internas da Empresa;
- Obter resultados de forma transparente e íntegra;
- Ter uma postura pessoal e profissional de respeito aos valores compartilhados, cuidando para que suas atitudes, dentro ou fora do trabalho, preservem a imagem e o nome dos nossos colaboradores e da nossa empresa;
- Utilizar de forma correta os canais de comunicação da empresa para expressar opiniões e fazer sugestões, reclamações ou denúncias, comprometendo-nos com a solução do problema;



O Consórcio Magalu trabalha para que todos colaboradores e parceiros respeitem os direitos humanos e sejam fiéis aos preceitos estabelecidos neste Código de Ética e Conduta.



# TODOS NÓS DEVEMOS

- Zelar pela confidencialidade das informações da empresa, independentemente do meio em que sejam compartilhadas (sistemas internos, sistemas de comunicação, equipamentos tecnológicos, documentos, arquivos ou comunicações presenciais) sendo vedado divulgá-las aos fornecedores, concorrentes e imprensa. Em caso de divulgação, é necessária a autorização por escrito da Diretoria da empresa;
- Zelar pelo patrimônio da empresa, cuidando dos seus bens materiais e equipamentos e evitando desperdícios e custos desnecessários;
- Comprometer-se de forma ética com a empresa, assumindo erros pessoais e as consequências dos próprios atos;
- Comunicar prontamente a área de Gestão de Pessoas nos casos de envolvimento emocional entre colaboradores, não importando cargo e função deles;
- Comunicar prontamente sua liderança de qualquer ato que seja contrário aos valores e diretrizes da empresa;
- Relatar à sua liderança os problemas relativos à saúde ou segurança dos colaboradores;
- Usar as verbas de negociação de acordo com o que foi estabelecido;
- Cumprir todas as diretrizes, políticas, normas e procedimentos da empresa;
- Ser criativos na solução de problemas, facilitar processos e disponibilizar canais de atendimento;
- Participar integralmente das ações da empresa e ter abertura para trabalhar em equipe;
- Agir com responsabilidade, dedicação e cumprir efetivamente as tarefas dentro do prazo;
- Superar as expectativas das pessoas, agir de forma transparente, ser ético e estar aberto para dar e receber feedback;
- Assumir nossos erros, nos preocupar com as consequências sociais das decisões e ter disponibilidade para servir;
- Estar envolvidos nas ações sociais da empresa e encantar pessoas superando suas expectativas;
- Ter interesse pelo novo, capacidade para identificar novas oportunidades e iniciativa para aperfeiçoar processos;
- Ter ousadia e persistência para desenvolver e implantar novas ideias e projetos.

## COMO DEVEMOS AGIR EM DETERMINADAS SITUAÇÕES

- Quando realizar indicação de um candidato para uma vaga, devemos informar ao responsável pelo processo de seleção o grau de relacionamento que possuímos com o indicado;
- No caso de relacionamento afetivo com outro colaborador, seu líder direto e a área de gestão de pessoas devem ser informados;
- Antes de iniciar nossas atividades, devemos certificar-nos de que possuímos todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários e utilizá-los da forma correta;
- Ao utilizar uniforme, crachás, portar nossas marcas ou dirigir veículo que possua referência ao Consórcio Luiza, fazê-lo de maneira diligente de forma a bem representar a Empresa, evitando qualquer risco da imagem da empresa ser denegrida;
- Caso você receba informações sobre a existência de negócios entre o Consórcio Magalu com um de seus familiares ou pessoas com as quais seus familiares tenham estrito relacionamento pessoal, ou mesmo com empresas em que tais pessoas sejam sócias, possuam participação relevante ou exerçam algum cargo de administração, você deverá comunicar ao seu líder. O negócio só poderá prosseguir com prévia autorização da Gerência Sênior da área. Situações que envolvam a alta administração deverão seguir as diretrizes estabelecidas na nossa Política de Parte Relacionada.
- Ao possuir qualquer tipo de acesso a recursos financeiros ou movimentação financeira do Consórcio Magalu, devemos agir com probidade, cautela e atenção. Nossas ações devem: (i) ocorrer de acordo com as regras previamente estabelecidas nas políticas e procedimentos da Empresa; (ii) estar em conformidade com nossas atribuições; (iii) estar alinhadas com os objetivos da Empresa e (iv) ser suportadas pelos documentos apropriados.

<sup>1</sup> Entendem-se por familiares: cônjuge, pais, irmãos, filhos, sobrinhos e primos até o segundo grau, inclusive os do cônjuge;

“  
Descumprimentos  
gerais dessas  
diretrizes serão  
analisados pelo  
Comitê de  
Integridade.



# NUNCA DEVEMOS

- Ter atitudes desrespeitosas e grosseiras com colaboradores do Consórcio Magalu, Magazine Luiza ou empresas contratadas;
- Ocultar, omitir ou mentir em caso de assédio moral ou sexual;
- Aplicar preços em desacordo com as políticas comerciais do Consórcio Magalu;
- Auferir vantagem econômica sobre o consorciado, empresas do Grupo Luiza ou contratadas;
- Cobrar ágio, enganando o cliente e tirando vantagem da ingenuidade dele;
- Preencher com informações falsas o cadastro do cliente que venham a induzir o analista de crédito em erro;
- Discriminar o cliente, o colaborador, prestador de serviços ou qualquer candidato à vaga;
- Fazer diferença de raça, credo, cor, nacionalidade, religião, idade, estado civil, orientação sexual, deficiência física ou posição social;
- Permitir o trabalho não remunerado com a justificativa de estágio probatório;
- Permitir processo de seleção interna fora da ética e transparência adotada pelo Consórcio Magalu;
- Manipular resultados, falsificar vendas e/ou recebimentos para abater metas e cumprir objetivos próprios;
- Utilizar artifícios antiéticos para atingir seus resultados (vendas e recebimentos);
- Manipular resultados e informações de campanhas internas de incentivo;
- Cancelar e refaturar vendas para atingir metas ou manipular resultados;
- Não aplicar exigências da legislação, nem as normas e procedimentos internos;
- Favorecer colaboradores de acordo com afinidades pessoais;
- Registrar informações incorretas no ponto eletrônico ou impedir o uso correto do ponto pelo colaborador;
- Promover concurso de fornecedores, Gestores de Negócio, ou parceiros que envolva dinheiro, brindes ou presentes.

# NUNCA DEVEMOS

- Possuir e/ou consumir drogas ilícitas e álcool no período de trabalho. O consumo de bebidas alcoólicas, em caráter de confraternização, em jantares ou solenidades, poderá ser permitido, desde que prévia e expressamente autorizado pelo seu líder e pela área de gestão de pessoas;
- Portar armas, de qualquer espécie ou natureza, salvo por aqueles expressamente autorizados, responsáveis pela segurança dos demais colaboradores e do patrimônio da Empresa;
- Utilizar o mobilizado e instalações da empresa para fins pessoais;
- Efetivar contratos de venda sem assinatura do cliente ou assinar o contrato em nome do cliente, mesmo em caso de parentesco;
- Utilizar valores do fundo de reserva para faturamento de novas cotas sem o consentimento e autorização do cliente;
- Ocultar, omitir ou mentir em caso de falhas ou faltas operacionais;
- Não manter sigilo e nem cuidado necessário com relação às senhas individuais de acesso e controles de sistemas operacionais e administrativos da empresa;
- Realizar qualquer pagamento de fornecedores em desacordo com as normas da empresa ou usando documentação irregular;
- Descumprir as normas internas sobre valores de fundo de reserva de consórcios de clientes e sua utilização;
- Utilizar verba da empresa para patrocínio e promoção de negócios próprios ou de parentes;
- Dar carona a terceiros (parentes, amigos, parceiros e fornecedores) quando estiver em viagens a serviço da empresa;
- Viajar a serviço da empresa com mais de 3 (três) pessoas no veículo;
- Lançar campanhas comerciais, conceder descontos ou efetuar pagamentos de parcelas de consorciados, sem a expressa autorização da Administradora.

# 3

## RESPONSABILIDADE DA LIDERANÇA

CÓDIGO DE ÉTICA  
Programa de Integridade

### O PAPEL ESPECÍFICO DOS LÍDERES

Os líderes do Consórcio Luiza devem:

- Ser exemplo de ética, transparência, honestidade e da prática da cultura e dos valores estabelecidos pela empresa;
- Garantir que seus subordinados conheçam e apliquem os preceitos deste Código, bem como oferecer a área de Compliance e Integridade o apoio necessário para o desenvolvimento de seu trabalho e para a disseminação da cultura da conformidade, da ética e da transparência;
- Respeitar colaboradores ou terceiros com quem interajam e abster-se de qualquer conduta que possa ser caracterizada como abuso de poder, assédio moral ou sexual;
- Promover um ambiente de trabalho instigante e inclusivo e não fazer nenhuma diferenciação em função de características pessoais de clientes, colaboradores, candidatos ou terceiros;
- Preservar a integridade das informações com que tiverem contato devido a sua posição e jamais utilizá-las em benefício próprio;
- Tomar decisões e empregar recursos ou ativos tangíveis e intangíveis do Consórcio Magalu de acordo com as normas previamente estabelecidas e com os objetivos de negócio da Empresa, abstenendo-se de qualquer ação em razão de afinidade ou qualquer tipo de favorecimento individual;
- Aplicar e incentivar a prática de autonomia com responsabilidade;
- Abster-se de qualquer prática de suborno ou corrupção pública e privada e atuar por sua não ocorrência.

# 4

## RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

CÓDIGO DE ÉTICA  
Programa de Integridade

### DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO

- O relacionamento com parceiros deve ser baseado na ética, no respeito e na transparência.
- Apenas manteremos negócios com parceiros que combatam o trabalho infantil, forçado, escravo ou em condições análogas ao escravo.
- Empresas e/ou organizações que não repudiem o preconceito, o racismo ou a discriminação de qualquer natureza não poderão ser nossos parceiros.
- Nossos parceiros deverão ser escolhidos a partir de critérios de seleção objetivos e justos. Eventuais vínculos pessoais que possam existir entre os colaboradores e parceiros devem ser evidenciados e comunicados à Gerente Sênior da área.
- Não será permitida qualquer atitude que denigra a imagem das empresas parceiras ou que possa eventualmente afetar a reputação do Consórcio Magalu.



O Consórcio Magalu possui regras específicas de contratação de terceiros. Os colaboradores devem, ao realizar qualquer compra de produtos e/ou contratação de serviços em nome do Consórcio Magalu, observar os critérios definidos pela Empresa.



## DOAÇÃO DE PRODUTOS E APOIO A PROJETOS

- Doações de produtos para pessoas ou instituições sociais devem seguir a Política de Doação de Produtos da Empresa.
- Solicitações de patrocínio a projetos sociais e/ou ambientais, mesmo quando se possa beneficiar de incentivos fiscais, devem ser encaminhadas à área responsável, que avaliará a possibilidade de apoio, para posterior aprovação da Diretoria Administrativa.
- Patrocínios em geral deverão ter autorização, conforme Política de Doações e Patrocínios, e, ainda, deverão estar diretamente ligados aos interesses do Consórcio Magalu, beneficiando a comunidade e valorizando a imagem da empresa.

## DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

- Todos os fornecedores devem ser tratados com respeito e lealdade, mas com isenção de favorecimentos.
- As informações dos nossos fornecedores devem ser tratadas com cautela e confidencialidade.
- Todos os fornecedores da Empresa devem cumprir com as exigências legais, trabalhistas e ambientais, adotar medidas anticorrupção, além de gozar de boa reputação.

## DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O cliente é a razão da nossa existência e, por isso, devemos adotar atitudes que priorizem suas necessidades, satisfaçam seus desejos e gerem sua felicidade e encantamento.

Em contato com nossos clientes, os colaboradores devem:

- Oferecer o melhor atendimento aos seus clientes, tratando-os com carinho e respeito, sem discriminação e buscando construir, independentemente de sexo, idade, condição física ou financeira, relacionamentos verdadeiros e duradouros;
- Vender as cartas de crédito com honestidade e transparência, respeitando os direitos dos clientes e oferecendo orientações e informações claras e confiáveis;
- Impedir a divulgação de informações enganosas ou abusivas aos clientes;
- Fornecer informações verdadeiras e transparentes durante todo o relacionamento com os clientes;
- Buscar a satisfação e o encantamento dos clientes, considerando suas opiniões para a melhoria do atendimento e comprometendo-se cumprir todas as condições combinadas;



O Consórcio  
Magalu  
disponibiliza  
um canal de  
comunicação  
direto e  
exclusivo  
para seus  
clientes por  
meio do  
0800 34 1214



# 5

## CANAL DE COMUNICAÇÃO

Devemos tratar nossas preocupações internamente, resolvendo dúvidas e informando à Empresa sobre atos praticados em desacordo com a legislação vigente, a este Código de Ética e Conduta, ao Manual Anticorrupção, às Políticas e Procedimentos do Consórcio Magalu, utilizando os seguintes meios:

- Seu líder – para preocupações e problemas relacionados a processos, procedimentos e estratégia de trabalho. Caso seja necessário, procure o superior dele.
- A área de gestão de pessoas da sua unidade – para questões relacionadas ao ambiente e condições de trabalho, de relacionamento, demandas pessoais, por exemplo;
- A área de *Compliance* e Integridade, para questões de dúvidas acerca dos critérios definidos no Código de Ética e Conduta, no Manual Anticorrupção, nas Políticas e Procedimentos do Consórcio Magalu;
- O Canal de Denúncias, a Diretoria de *Compliance* e Integridade ou o canal direto com a presidência, se o assunto for violações a lei, ao Código de Ética e Conduta, ao Manual Anticorrupção, às Políticas e Procedimentos do Consórcio Magalu ou se as tentativas anteriores não foram eficazes.



No caso de violação ao presente Código de Ética e Conduta, o Comitê Disciplinar irá deliberar as sanções aplicáveis em consonância com o disposto na Política de Consequências do Consórcio Magalu



## CANAIS DE DENÚNCIAS

O Consórcio Magalu possui 3 Canais de denúncias. Estes canais são interligados para todas as empresas do Grupo Luiza, são ferramentas confidenciais e estão disponíveis 24 horas por dia, durante todo o ano. O contato pode ser identificado ou anônimo, **mas sempre será garantido o anonimato do denunciante**. Além disso, sempre que possível, todos os esforços serão empregados para garantir a confidencialidade dos relatos.

## CANAL DA MULHER

O Consórcio Magalu preza muito pela integridade física e psicológica de todos os seus colaboradores. Por isso, desde julho de 2017, disponibiliza um canal específico para atender as colaboradoras vítimas de violência doméstica.

Qualquer um pode denunciar e as denúncias podem ser anônimas, contudo, o nome da vítima da violência deve ser informado para que possamos auxiliá-la.

O Consórcio Magalu não tolerará qualquer tipo de retaliações aos denunciadores de boa-fé e buscará, de todas as formas, prevenir e neutralizar este tipo de conduta.



# DISPOSIÇÕES GERAIS

- O Código de Ética e Conduta se aplica, irrestritamente, a todos os colaboradores, e, também, aos parceiros e fornecedores do Consórcio Magalu, em todas as situações que relacionarem e/ou representarem a empresa.
- Os preceitos aqui estabelecidos devem ser observados por todos em todas as relações profissionais/comerciais mantidas com clientes, fornecedores, parceiros e agentes governamentais.
- Todos os colaboradores devem ler e compreender as diretrizes e as regras aqui instituídas. Após a leitura e compreensão deste documento, os colaboradores devem dar o aceite ao Termo de Aceite e de Compromisso de Confidencialidade e Sigilo (Anexo I) disponível no Workplace.
- Em caso de dúvidas acerca de algum tema aqui tratado, o colaborador deve solicitar ajuda ao seu líder e/ou a área de Compliance e Integridade.
- O Termo de Aceite e de Compromisso de Confidencialidade e Sigilo deve ser assinado no momento de admissão do novo colaborador.

“  
O Código de Ética e Conduta é um dos principais documentos do Programa de Integridade da Empresa.

”

## DISPOSIÇÕES GERAIS

Este Código de Ética e de Conduta tem vigência a partir da data de sua aprovação pela Diretoria Administrativa da Empresa, publicação e divulgação pela área de Compliance e Integridade.

Como forma de assegurar a aplicabilidade e evolução contínua, o Comitê de Integridade recomendará a revisão deste Código de Ética e Conduta sempre que necessário.

Em caso de violações ao Código, o Consórcio Magalu irá adotar medidas disciplinares, que podem ser desde uma advertência verbal até a demissão por justa causa, não excluindo, quando cabível, a adoção de medidas judiciais, por meio de processos cíveis e/ou criminais.

No caso de violação de leis, o Consórcio Magalu irá informar e cooperar totalmente com as autoridades competentes.

# Anexo I

## TERMO DE ACEITE E DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Eu declaro que li e compreendi e me comprometo a seguir todas as diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta do Consórcio Magalu, e, ainda, assumo o compromisso:

- I.** De proteger de riscos e ameaças todas as informações a que eu tenha acesso em razão do desempenho de minhas funções no Consórcio Magalu e que possam comprometer a empresa;
- II.** De nunca comentar com familiares, parentes, amigos ou com terceiros rotinas de trabalho, segurança, meios e formas de comunicação da empresa;
- III.** De não compartilhar senhas e/ou informações da empresa ou de terceiros;
- IV.** De não manipular nem me valer de dados sobre as atividades do Consórcio Magalu que possam influenciar decisões em meu proveito, ou gerar benefício ou prejuízo a terceiros, sob pena de ser responsabilizado civil e criminalmente;
- V.** De tratar todas as informações classificadas como confidenciais, sigilosas e essenciais/relevantes com diligência, para garantir que as mesmas se mantenham restritas às pessoas autorizadas;
- VI.** De nunca comentar eventuais vazamentos de informação confidencial, essencial/relevante e/ou sigilosa, exceto se autorizado pela Diretoria Administrativa ou em caso de exigência legal ou decisão judicial.
- VII.** De, mesmo após estar desvinculado ao Consórcio Magalu, não utilizar para fins particulares, nem repassar a outrem, tecnologias, marcas, metodologias e quaisquer informações que pertençam ao Consórcio Magalu, ainda que tenham sido obtidas ou desenvolvidas por mim próprio e/ou sob minha orientação, guardando total e absoluto sigilo de todos os métodos e rotinas operacionais, bem como procedimentos comerciais e fiscais.

# CÓDIGO DE ÉTICA

## Programa de Integridade

Declaro, também, que tenho ciência que violações ao Código de Ética e Conduta e o vazamento de informações podem constituir falta grave, sujeita a medidas disciplinares e, até mesmo, medidas judiciais, seja na esfera civil e/ou criminal, cabendo, quando for o caso, a reparação de danos.

---

ASSINATURA