



# Código de Ética e Conduta

- APROVADO E ATUALIZADO EM 01/04/2025

**magalu**



# Ecosistema Magalu

magalupay

consórcio  
magalu

VIP  
COMMERCE

STOO

com  
school

SmartHint

grand  
chef

HUB  
SALES

magalog

luizalabs

plus  
DELIVERY

magalu  
ads

SODE  
SOLDADOS DE ENTREGA

NETSHOES

tonolucro

aiq  
fo  
me

Canaltech

ÉPOCA  
COSMÉTICOS - PERFUMARIA

VAREJO

estante  
virtual

OPEN  
RETO

STEAL THE LOOK

MAGALU

## Carta do Presidente

A trajetória e a cultura do Grupo Magalu foram construídas sobre sólidos princípios de honestidade, integridade e transparência, e cada um de nós tem sido protagonista dessa história.

Manter nossos valores, a cultura de fazer o certo sempre e agir corretamente, depende do compromisso individual de cada colaborador.

Por isso, no Grupo Magalu, devemos adotar uma postura ética em nossas ações, ser honestos nas negociações, transparentes nas decisões, coerentes em nossas posições e respeitosos em todas as nossas relações, sempre alinhados aos valores e ao propósito da Companhia.

A integridade deve estar presente em nossa rotina diária e em todas as operações, pois somente assim continuaremos sendo referência em ética no Brasil e garantiremos a sustentabilidade do Grupo.

Neste momento de transição, em que concluímos a fase da transformação digital e finalizamos a construção do nosso Ecosistema, consolidando nossa posição como a principal plataforma de e-commerce 100% brasileira, reforçar nosso compromisso com a honestidade, transparência e conformidade é essencial.

Por isso, convido todos a lerem atentamente este Código de Ética e Conduta, seguirem suas diretrizes e aplicá-las em nossas operações, atividades diárias, interações com terceiros e em todo o Ecosistema Magalu.

A participação de cada um de nós é fundamental para que continuemos sendo uma empresa íntegra.  
Conto com vocês!

**Frederico Trajano**



# SUMÁRIO

1. Propósito,  
Visão e  
Valores

2. Inegociáveis

3. Diretrizes de  
comportamento

4. Nossos  
Líderes

5. Nossos  
Parceiros e  
Fornecedores

6. Nossos  
Clientes

7. Como  
Tratamos  
Doações e  
Patrocínios

8. Caminhos  
para  
Resolução de  
Problemas

9.  
Disposições  
Gerais

10. Termo de  
Aceite



# 1. PROPÓSITO, VISÃO E VALORES

## Nosso propósito:

Levar ao acesso de muitos aquilo que é **privilegio de poucos**.

## Nossa visão:

**Ser o Grupo mais inovador** do varejo nacional, oferecendo diversas linhas de produtos e serviços para a família brasileira. **Estar presente** onde, quando e como o cliente desejar, seja em lojas físicas, virtuais ou online. **Encantar sempre o cliente** com o melhor time do varejo, um atendimento diferenciado e preços competitivos.

## SUMÁRIO

[Propósito,  
Visão e  
Valores](#)

[Inequívocos](#)

[Diretrizes  
de  
comporta-  
mento](#)

[Nossos  
Líderes](#)

[Nossos  
Parceiros e  
Fornecedores](#)

[Nossos  
Clientes](#)

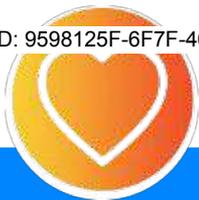
[Como  
tratamos  
Doações e  
Patrocínios](#)

[Caminhos  
para  
Resolução de  
Problemas](#)

[Disposições  
Gerais](#)

[Termo de  
Aceite](#)

## Nossos Valores:



### GENTE QUE GOSTA DE GENTE

- Trabalha de forma colaborativa, tratando todos, sem exceção, com humildade, respeito e calor humano.
- Trabalha com energia positiva e comemora resultados.
- Contribui para atração, formação e retenção de talentos.
- Olho no olho: constantemente dá e procura receber feedbacks construtivos com clareza e honestidade.



### ATITUDE DE DONO

- Toma decisões pensando no longo prazo do ecossistema como um todo e em todos os integrantes da cadeia (ganha-ganha).
- Faz mais com menos.
- Sobe a barra. Encara as dificuldades como oportunidades. Tem alto nível de exigência para si e para os demais.
- Pratica e valoriza a meritocracia, na qual a entrega diferenciada é reconhecida e recompensada.



### MÃO NA MASSA

- Trabalha duro.
- Promove e vivencia os pilares da cultura da empresa.
- Se aprofunda e toma decisões corretas baseadas em fatos, dados e intuição.
- Gasta a sola do sapato e está próximo da sua linha de frente.



### SIMPLICIDADE E INOVAÇÃO

- É ousado e criativo. Desafia premissas existentes, propõe abordagens melhores e não tem medo de errar.
- Estimula e exerce autonomia com responsabilidade.
- Está sempre aprendendo. Executa rápido como um clique, testa e redireciona.



### CLIENTE EM 1º LUGAR

- Coloca o interesse do cliente final à frente em suas ações e decisões.
- Tem paixão por vender/servir e encantar.





No Grupo Magalu, temos regras muito claras que estabelecem condutas que não são admitidas nunca, independentemente da situação ou do local. São os nossos **INEGOCIÁVEIS**.

Praticar qualquer uma dessas condutas pode resultar em medidas disciplinares, inclusive demissão por justa causa.

## SUMÁRIO

[Propósito,  
Visão e  
Valores](#)

[Inegociáveis](#)

[Diretrizes  
de  
comporta-  
mento](#)

[Nossos  
Líderes](#)

[Nossos  
Parceiros e  
Fornecedores](#)

[Nossos  
Clientes](#)

[Como  
tratamos  
Doações e  
Patrocínios](#)

[Caminhos  
para  
Resolução de  
Problemas](#)

[Disposições  
Gerais](#)

[Termo de  
Aceite](#)

# Quais são os INEGOCIÁVEIS?

No Magalu não é admitido:



Causar qualquer tipo de **prejuízo** ao Grupo Magalu e/ou aos nossos clientes



Praticar **assédio sexual, moral** ou envolver-se com liderados\*

*\*sem imediata comunicação*



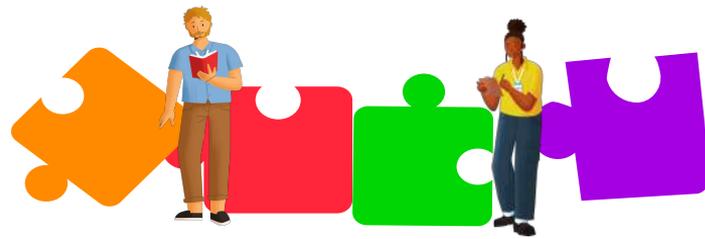
Praticar qualquer ato que **comprometa a segurança das informações** ou de **dados pessoais** que estejam em posse do Magalu ou Coligadas.



Praticar **discriminação** de qualquer natureza



Praticar qualquer ato de **corrupção**

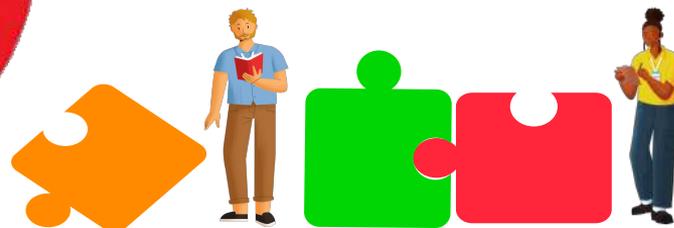


## 1. CAUSAR QUALQUER TIPO DE PREJUÍZO AO GRUPO MAGALU E/OU AOS SEUS CLIENTES:

- Embutir serviços;
- Usar o cartão dos clientes;
- Faltar com ÉTICA;
- Alterar resultado de metas e fechamento de caixa;
- Enganar o cliente;
- Fraudar o Magalu.

## 2. PRATICAR DISCRIMINAÇÃO DE QUALQUER NATUREZA:

- *Bullying*;
- Brincadeiras preconceituosas;
- Discriminar qualquer pessoa em razão de raça, cor, crença religiosa, gênero, orientação sexual, nível social, ideais políticos ou por qualquer outra razão.



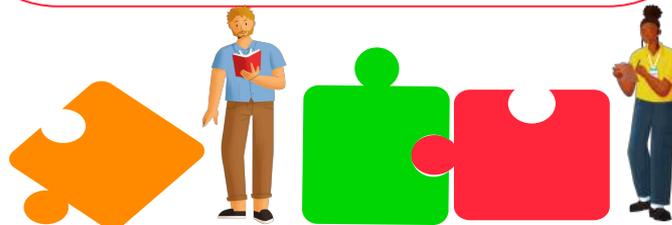
### 3- PRATICAR ASSÉDIO MORAL, SEXUAL OU ENVOLVER-SE COM LIDERADOS:

- Brincadeiras inadequadas;
- Olhares ousados ou contatos físicos indesejados;
- Pressionar a equipe para obter resultados;
- Envolver-se com liderado(a) sem a imediata comunicação à empresa.



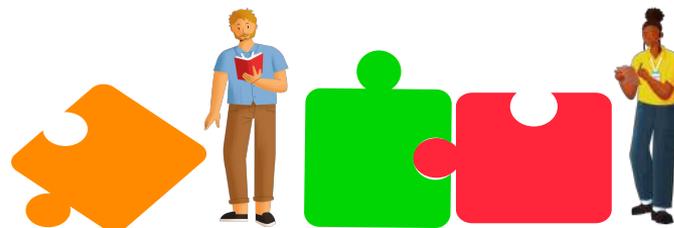
### 4- PRATICAR QUALQUER ATO DE CORRUPÇÃO:

- Aceitar vantagens indevidas de fornecedores ou de clientes;
- Envolver-se direta ou indiretamente em práticas de subornos e propinas, oferecer vantagens indevidas e outros atos de corrupção junto a agentes públicos;
- Aceitar qualquer tipo de favorecimento pessoal em troca da execução de ações que coloquem em risco a imagem da empresa ou que possam gerar prejuízo financeiro ao Grupo Magalu.



## 5- PRATICAR QUALQUER ATO QUE COMPROMETA A SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES OU DE DADOS PESSOAIS QUE ESTEJAM EM POSSE DO MAGALU OU COLIGADAS:

- Usar dados de clientes para emitir cartão ou para fazer qualquer transação sem seu consentimento;
- Compartilhar senhas ou credenciais de acesso a sistemas;
- Usar dados e informações internas e confidenciais do Grupo Magalu sem prévia autorização da liderança responsável pela informação.



### 3. DIRETRIZES DE COMPORTAMENTO



Cuide dos valores e da cultura do Grupo Magalu: seja exemplo de postura ética, transparente e honesta.

## NOSSOS DEVERES

- Cumprir a legislação, normas e regulamentos vigentes.
- Observar as diretrizes, políticas, normas e procedimentos do Grupo Magalu, pertinentes à sua respectiva área de atuação.
- Denunciar qualquer prática de ato ilegal ou irregular, desvios de conduta, ou em desacordo com este Código de Ética e Conduta e, **principalmente, violações aos Inegociáveis.**

## SUMÁRIO

[Propósito, Visão e Valores](#)

[Inegociáveis](#)

[Diretrizes de comportamento](#)

[Nossos Líderes](#)

[Nossos Parceiros e Fornecedores](#)

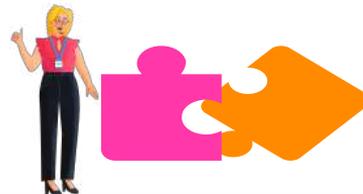
[Nossos Clientes](#)

[Como tratamos Doações e Patrocínios](#)

[Caminhos para Resolução de Problemas](#)

[Disposições Gerais](#)

[Termo de Aceite](#)



- Prevenir e monitorar para que as atividades ou negócios do Grupo não sejam utilizados para a lavagem de dinheiro ou para o financiamento ao terrorismo.
- **Agir com honestidade, sinceridade, lealdade e respeito** para com os colegas de trabalho, terceirizados, fornecedores, parceiros de negócios e clientes, em todas as situações.
- Respeitar a intimidade, a privacidade, a honra e a imagem dos demais.
- Cumprir e trabalhar para que todos respeitem os direitos fundamentais e garantias individuais previstos no art. 5º da Constituição Federal  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm).
- Combater violações aos direitos humanos, como trabalho infantil, forçado ou degradante, promovendo condições de trabalho justas e dignas.

- Respeitar o direito à reunião e às associações, assim como a liberdade de expressão, de filiação partidária, de ideologia e crença religiosa.
- Tratar os clientes, colegas de trabalho, terceirizados, fornecedores e parceiros com equidade e sem discriminação, de forma imparcial e justa, **independentemente de suas características pessoais, como raça, etnia, gênero, orientação sexual, idade e religião.**
- Zelar pelo nome e reputação do Grupo Magalu em toda a sociedade - todas as nossas ações devem ser orientadas nesse sentido.
- Combater o uso indevido das marcas pertencentes ao Grupo Magalu, trazendo ao conhecimento do Grupo qualquer informação de ato/situação que coloque em risco a reputação de qualquer empresa do Grupo.



- Vestir-se adequadamente para o trabalho e para seus compromissos profissionais, buscando o equilíbrio entre o seu estilo pessoal e o ambiente corporativo.
- Honrar os compromissos assumidos, respeitando prazos, atendendo demandas e cumprindo acordos.
- Observar as regras de livre e leal concorrência, ou seja, não podemos influenciar direta ou indiretamente de forma indevida ou irregular no seu resultado.
- Alcançar resultados com **transparência e integridade**, garantindo que relatórios e documentos financeiros e contábeis reflitam dados corretos e precisos, em conformidade com a lei, normas e regulamentos aplicáveis.

- Zelar pelo patrimônio do Grupo Magalu como se fosse nosso, prevenindo danos, protegendo de riscos desnecessários, evitando desperdícios com o uso indevido de recursos, perdas ou desvio de bens, equipamentos e informações importantes e sensíveis.
- Garantir que as instalações, os equipamentos de trabalho, bens de comércio, informações e dados do negócio sejam utilizados para os seus respectivos fins, atuando para evitar usos irregulares e, principalmente, ilegais.

**O MAGAZINE LUIZA TRABALHA PARA QUE TODOS OS COLABORADORES E PARCEIROS RESPEITEM OS DIREITOS HUMANOS E SEJAM FIÉIS AOS PRECEITOS ESTABELECIDOS NESTE CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA.**

- Fomentar e/ou participar das ações que fazem parte da cultura do Magalu, como: Rito de Comunhão, TV Luiza, Conselho de Colaboradores e do Atendimento 10 Estrelas.

- Manter bom relacionamento e sinergia com equipes internas de todas as empresas do Grupo Magalu.
- Desempenhar nossas funções com cuidado e diligência, buscando formas de minimizar os impactos ambientais de nossas operações e incorporar ações que ajudem a melhorar as condições ambientais do planeta.
- Proteger nossas senhas de acesso aos sistemas e aos meios de comunicação do Grupo Magalu e nunca compartilhá-las com outrem.
- **Manter sigilo absoluto sobre informações internas**, incluindo métodos e rotinas operacionais, de segurança, campanhas promocionais e sobre as estratégias do Magalu, não compartilhando-as com terceiros (imprensa, fornecedores, promotoras, concorrentes, etc.), mesmo após o desligamento do quadro de funcionários.



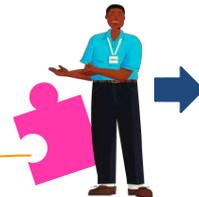
- Conhecer os critérios e cumprir todos os requisitos definidos nas nossas Políticas de Tratamento da Informação, de Gestão da Privacidade de Dados Pessoais e de Segurança da Informação.
- Utilizar somente ferramentas de tecnologia homologadas para uso pelo Grupo Magalu, inclusive as de inteligência artificial.
- Assegurar a **proteção dos dados pessoais** sob a responsabilidade do Grupo Magalu, adotando as melhores práticas e medidas de segurança para o seu tratamento adequado.
- Antes de iniciar nossas atividades, devemos nos certificar de que possuímos todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários e utilizá-los da forma correta.
- Ao utilizar uniforme, crachá, portar nossas marcas ou dirigir veículo que possua referência ao Magalu, fazê-lo de maneira diligente, de forma a bem representar as empresas do Grupo, evitando qualquer risco de imagem e de reputação do Grupo Magalu.

**NNN - NADA, NUNCA A NINGUÉM!**

# COMO AGIR EM SITUAÇÕES DE CONFLITO DE INTERESSES

**Sempre que nossos interesses pessoais puderem influenciar, ou parecer influenciar nossas decisões profissionais dentro do Grupo Magalu, é fundamental reconhecer e neutralizar o potencial conflito.**

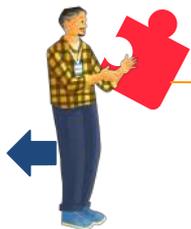
- O colaborador do Grupo Magalu deverá informar à área de *Compliance*, Integridade e PLD caso tenha ciência que ele(a) ou algum familiar (incluindo ascendentes, descendentes, cônjuge/companheiro, irmão ou enteados) ou amigo muito próximo:
  - Trabalhe ou tenha trabalhado em empresa concorrente, em fornecedores ou parceiros do Grupo Magalu;
  - Exerça função relevante ou ocupe um cargo que possibilite influência nas negociações ou acesso a informações privilegiadas de um concorrente do Grupo Magalu;
  - Seja sócio de empresa concorrente, fornecedor ou parceiro do Grupo Magalu.
- Qualquer negócio com empresas que se enquadrem na situação anterior somente poderá prosseguir com prévia autorização do Diretor Executivo da área. Situações que envolvam a Alta Administração deverão seguir as diretrizes estabelecidas na Política de Transações com Partes Relacionadas.



# COMO AGIR EM SITUAÇÕES DE CONFLITO DE INTERESSES

- Se exercer **atividade profissional paralela**, certifique-se de que: (i) não conflita com seu horário de trabalho no Grupo Magalu; (ii) não prejudica o seu desempenho; (iii) não seja prestada para empresas concorrentes ou fornecedores; (iv) não esteja relacionada às atividades exercidas no Grupo; e, (v) não sejam utilizados nossos bens e infraestrutura.
- Quando **indicar um candidato para uma vaga**, ou um terceiro para prestar serviços, informar à liderança e ao responsável pelo processo de seleção o grau de relacionamento que possui com o indicado e nunca indique para sua própria área.
- Na hipótese de você estar em alguma reunião em que sejam tratados assuntos nos quais você possua interesse pessoal, declare-se conflitado e retire-se da reunião, se for o caso.
- Caso receba brindes, presentes e hospitalidades de fornecedores e parceiros fora das regras estabelecidas pelo Grupo, comunique sua liderança e Gestão de Pessoas, para as providências cabíveis.

Para mais informações, acesse a Política de Neutralização de Conflito de Interesses do Grupo Magalu.



## Nunca devemos:

- Dar ou oferecer brindes, presentes, viagens, hospitalidades, refeições ou entretenimentos a qualquer agente público;
- Receber, permitir que outros recebam ou oferecer, conceder a terceiros, brindes, presentes e hospitalidades, fora das regras do Manual Anticorrupção e da Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades;
- Indicar qualquer prestador de serviços e/ou fornecedor de produtos para a área que atuamos, sem prévio conhecimento do Diretor Executivo responsável pela área;
- Desempenhar atividades conflitantes com os interesses do Grupo Magalu e/ou valer-se de informações privilegiadas para benefício próprio e/ou de terceiros;
- Prevaler-se, inadequadamente, de sua posição no Grupo Magalu para obter qualquer tipo de vantagem para si ou para terceiros;
- Usar ou fornecer informações disponíveis e privativas do Grupo Magalu, sem prévia autorização. O conhecimento de estratégias ou decisões internas do Grupo Magalu não deve ser utilizado de forma imprópria;
- Comentar informações de rotina de trabalho, rotina de segurança e sobre meios e formas de comunicação com parentes, amigos, familiares e/ou qualquer terceiro;
- Utilizar para fins particulares, ou repassar a outrem, tecnologias, marcas, metodologias e quaisquer dados pertencentes ao Grupo Magalu, ainda que tenham sido obtidos ou desenvolvidos por você;

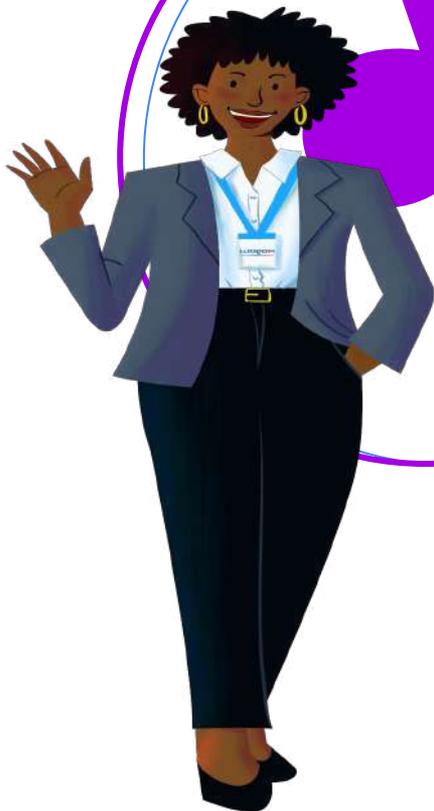
## Nunca devemos:

- Valer-se de informações de terceiros, obtidas de forma irregular e/ou indevida, no desempenho das nossas funções no Magalu. Nossas decisões devem ser livres de influências pessoais, de fornecedores, de concorrentes e de outros parceiros;
- Deixar de reportar ou colaborar com iniciativas criminosas/ilegais, cibercriminosas, maliciosas, ou que violem preceitos de propriedade intelectual e direitos autorais. Isso inclui o uso indevido de ferramentas tecnológicas e Inteligência Artificial, para fins que possam comprometer a integridade, segurança da informação ou que resultem em práticas antiéticas;
- Compartilhar informações com terceiros e/ou de terceiros sem a devida autorização, sejam eles parceiros, fornecedores ou concorrentes;

- Possuir e/ou consumir drogas ilícitas no ambiente de trabalho e/ou exercer suas atividades profissionais sob influência de drogas ilícitas ou em estado de embriaguez.

Obs.: O consumo de bebidas alcoólicas, em caráter de confraternização, em jantares ou solenidades, poderá ser permitido, desde que com a prévia e expressa autorização da liderança da área e de Gestão de Pessoas, devendo ser consumido com moderação.

- Portar qualquer tipo de arma, exceto se necessário e autorizado para exercer suas atividades profissionais;
- Embutir serviços financeiros de qualquer natureza nas vendas;
- Desempenhar atividades paralelas conflitantes com o horário de trabalho e/ou para concorrentes do Grupo Magalu.



## 4. NOSSOS LÍDERES

As lideranças do Grupo Magalu desempenham um **papel fundamental na construção e manutenção de nossa cultura ética**. Elas devem ser exemplos de ética, transparência e honestidade, refletindo em suas atitudes os valores que definem nossa empresa. Ao praticar e fortalecer os princípios do Magalu, nossas lideranças inspiram suas equipes a agir com integridade, contribuindo para um ambiente de trabalho justo e alinhado com nossos objetivos.

### SUMÁRIO

[Propósito,  
Visão e  
Valores](#)

[Inegociáveis](#)

[Diretrizes  
de  
comporta-  
mento](#)

[Nossos  
Líderes](#)

[Nossos  
Parceiros e  
Fornecedores](#)

[Nossos  
Clientes](#)

[Como  
tratamos  
Doações e  
Patrocínios](#)

[Caminhos  
para  
Resolução de  
Problemas](#)

[Disposições  
Gerais](#)

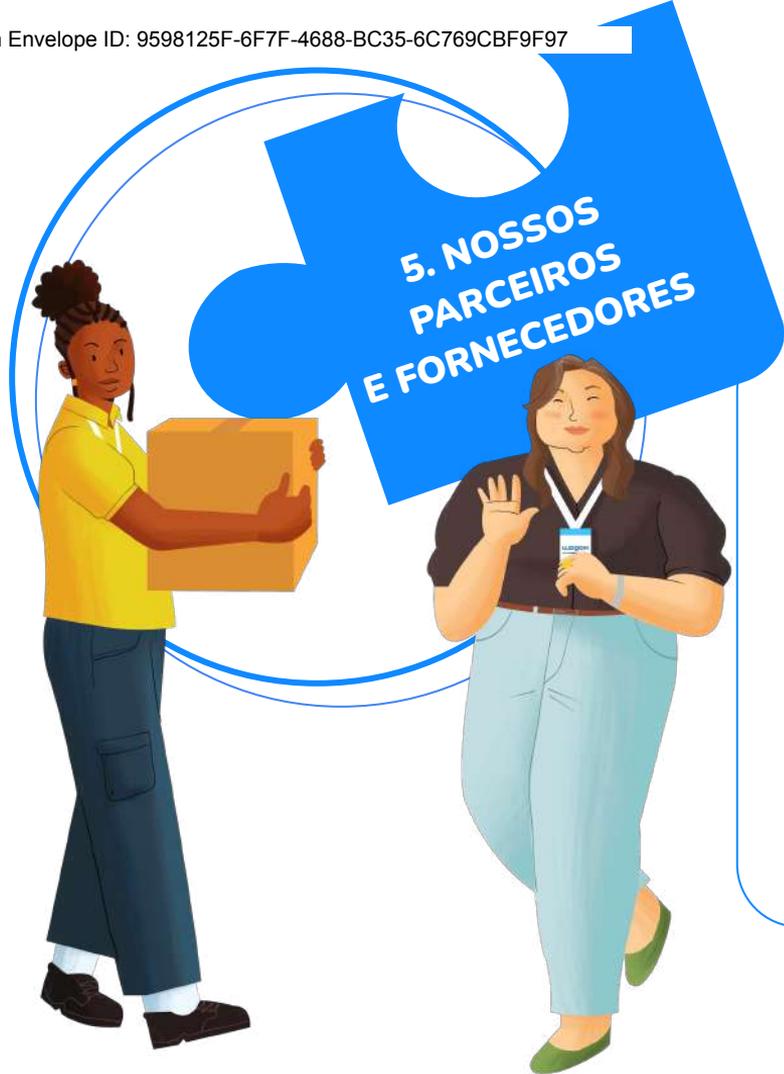
[Termo de  
Aceite](#)

## Para tanto, devem:

- Garantir que seus subordinados conheçam e apliquem os preceitos deste Código, bem como oferecer ao Comitê de Integridade e à área de *Compliance*, Integridade e PLD o apoio necessário para o desenvolvimento de seu trabalho e para a disseminação da cultura da conformidade, da ética e da transparência;
- Respeitar colaboradores e terceiros com quem tenha interação e abster-se de qualquer conduta que possa ser caracterizada como abuso de poder, assédio moral ou sexual;
- Incentivar a participação dos colaboradores em iniciativas relacionadas ao fortalecimento da cultura do Grupo Magalu como: conselho de colaboradores, grupos de afinidade e programa de agentes de integridade;

- Promover um ambiente de trabalho saudável e inclusivo e não discriminar e/ou fazer qualquer diferenciação em função de características pessoais de clientes, colaboradores, candidatos ou terceiros;
- Tomar decisões e empregar recursos ou ativos tangíveis e intangíveis do Grupo Magalu de acordo com as normas previamente estabelecidas e com os objetivos de negócio do Grupo, abstendo-se de qualquer ação em razão de afinidade ou qualquer tipo de favorecimento individual;
- Aplicar e incentivar a prática de autonomia com responsabilidade;
- Coibir qualquer prática de suborno ou corrupção pública e privada e atuar para prevenir a sua ocorrência.





Buscamos estabelecer parcerias que compartilhem nossos valores e o compromisso com um mundo mais **justo e sustentável**, incentivando a contratação de fornecedores locais, sempre que possível. Por isso, acreditamos que o respeito, a transparência, a integridade e a crença no “ganha-ganha” devem guiar nossas relações com terceiros e fornecedores. Seleccionamos e mantemos essas parcerias com base em critérios éticos e responsáveis, sempre observando as diretrizes a seguir:

## SUMÁRIO

[Propósito,  
Visão e  
Valores](#)

[Ineqüíváveis](#)

[Diretrizes  
de  
comporta-  
mento](#)

[Nossos  
Líderes](#)

[Nossos  
Parceiros e  
Fornecedores](#)

[Nossos  
Clientes](#)

[Como  
tratamos  
Doações e  
Patrocínios](#)

[Caminhos  
para  
Resolução de  
Problemas](#)

[Disposições  
Gerais](#)

[Termo de  
Aceite](#)



Todos os parceiros e fornecedores devem ser tratados com **respeito, lealdade**, e serem selecionados com base em critérios **justos e objetivos**, respeitando-se as regras de concorrência;



As informações dos nossos parceiros e fornecedores devem ser tratadas com **cautela e confidencialidade**, com observância aos princípios da concorrência leal, privacidade e proteção de dados pessoais;



Todos os parceiros e fornecedores do Grupo Magalu devem cumprir com as exigências legais, trabalhistas, de segurança do trabalho e adotar medidas anticorrupção e de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, **além de gozar de boa reputação**;



Confiamos que os parceiros e fornecedores, com quem fazemos negócios, respeitem os direitos e garantias individuais, os direitos humanos, combatam a exploração infantil, o trabalho forçado, escravo ou em condições análogas ao escravo e repudiem o preconceito, o racismo e a discriminação de qualquer natureza;



Os parceiros e fornecedores devem adotar as melhores práticas na proteção e segurança dos dados pessoais, garantindo a conformidade com a legislação vigente;



**Nossos parceiros e fornecedores deverão ter princípios e diretrizes:** (i) voltadas à sustentabilidade e à responsabilidade social e ambiental, com o intuito de gerar externalidades positivas às comunidades onde atuam; e (ii) de mitigar seus possíveis impactos ambientais.



## 6. NOSSOS CLIENTES

O cliente é a razão de nossa existência , e por isso, devemos adotar atitudes que coloquem suas necessidades em primeiro lugar, superando suas expectativas e promovendo sua satisfação e encantamento.

### SUMÁRIO

[Propósito,  
Visão e  
Valores](#)

[Inegociáveis](#)

[Diretrizes  
de  
comporta-  
mento](#)

[Nossos  
Líderes](#)

[Nossos  
Parceiros e  
Fornecedores](#)

[Nossos  
Clientes](#)

[Como  
tratamos  
Doações e  
Patrocínios](#)

[Caminhos  
para  
Resolução de  
Problemas](#)

[Disposições  
Gerais](#)

[Termo de  
Aceite](#)

## Em contato com nossos clientes, devemos:

- Oferecer o Atendimento 10 estrelas, tratando os clientes com carinho e respeito, sem discriminação e buscando construir, independentemente de sexo, idade, condição física ou financeira, relacionamentos verdadeiros e duradouros;
- Respeitar os clientes e tomar cuidado com brincadeiras. Uma brincadeira desrespeitosa pode ser considerada assédio;
- Comercializar produtos e serviços 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;
- Buscar a satisfação e o encantamento dos clientes, considerando suas opiniões para a melhoria do atendimento e comprometendo-se a entregar os produtos e serviços com qualidade e segurança nos prazos e condições combinados;
- Reforçar o relacionamento com os clientes oferecendo serviços complementares de maneira a gerar valor na relação entre ambos.



## 7. COMO TRATAMOS DOAÇÕES E PATROCÍNIOS



**Doação:** É a entrega de bens, serviços ou dinheiro, sem expectativa de receber algo em troca.

**Patrocínio:** É a concessão de valores para a promoção das marcas ou imagem do Grupo Magalu.

### SUMÁRIO

[Propósito,  
Visão e  
Valores](#)

[Inegociáveis](#)

[Diretrizes  
de  
comporta-  
mento](#)

[Nossos  
Líderes](#)

[Nossos  
Parceiros e  
Fornecedores](#)

[Nossos  
Clientes](#)

[Como  
tratamos  
Doações e  
Patrocínios](#)

[Caminhos  
para  
Resolução de  
Problemas](#)

[Disposições  
Gerais](#)

[Termo de  
Aceite](#)

As doações e os patrocínios devem estar alinhados às causas defendidas pelo Grupo Magalu e serem realizados por meio de processos transparentes e em conformidade com as Políticas de Doação e de Patrocínio do Grupo.



Toda doação ou patrocínio devem ser previamente analisados e aprovados pelas áreas competentes.



Solicitações de apoio a projetos sociais e/ou ambientais, mesmo quando se possa beneficiar de incentivos fiscais, devem ser encaminhadas à área de Reputação e Sustentabilidade, que avaliará a possibilidade de apoio, para posterior aprovação da Diretoria Executiva.



O Grupo Magalu não faz doações a partidos ou candidatos políticos.



É expressamente proibido a doação a agentes públicos.



## 8. CAMINHOS PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

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

### SUMÁRIO

[Propósito,  
Visão e  
Valores](#)

[Inegociáveis](#)

[Diretrizes  
de  
comporta-  
mento](#)

[Nossos  
Líderes](#)

[Nossos  
Parceiros e  
Fornecedores](#)

[Nossos  
Clientes](#)

[Como  
tratamos  
Doações e  
Patrocínios](#)

[Caminhos  
para  
Resolução de  
Problemas](#)

[Disposições  
Gerais](#)

[Termo de  
Aceite](#)



## Seu líder

Para questões gerais da sua área ou para riscos e problemas relacionados a processos, procedimentos e estratégia de trabalho;



## Gestão de Pessoas da sua unidade

Para questões relacionadas ao ambiente e condições de trabalho, de relacionamento e demandas pessoais;



## Compliance, Integridade e PLD

Para dúvidas acerca deste Código de Ética e Conduta, do Manual Anticorrupção e das Políticas e Procedimentos do Grupo Magalu ou situações de conflito de interesses;



## Canal de Denúncias, Disque Luiza ou Diretoria de Compliance, Integridade e PLD

Se o assunto for desvio de conduta, violações à lei, ao Código de Ética e Conduta, ao Manual Anticorrupção, às Políticas e Procedimentos do Magalu ou se as tentativas anteriores não foram eficazes.

**IMPORTANTE:** NO CASO DE VIOLAÇÕES 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 GRUPO MAGALU.

## Não tem certeza sobre qual caminho seguir?

Se a coisa certa a se fazer não estiver tão clara, reflita:

Essa atitude está de acordo com o nosso Código de Ética, normas internas e legislação?

Você está agindo no melhor interesse do Grupo Magalu?

Você ficaria confortável se essa atitude se tornasse pública?

As informações e a reputação do Grupo Magalu estarão seguras?

Caso você tenha respondido **“NÃO”** ou **“NÃO TENHO CERTEZA”** para alguma dessas perguntas, isso é um sinal de alerta e você deve buscar orientação em algum dos caminhos mencionados acima.



## Canais de Denúncia



O Magalu possui **3 canais de denúncia**. Estes canais 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 sigilo do denunciante. Além disso, sempre que possível, todos os esforços serão empregados para garantir a confidencialidade dos relatos.

As denúncias recebidas por meio de qualquer canal de denúncias serão reportadas periodicamente ao Conselho de Administração.

No Grupo Magalu prezamos por um ambiente de trabalho livre, com oportunidade para expressar dúvidas, preocupações e reportar suspeitas de irregularidades. Por isso, não toleramos qualquer tipo de retaliação aos denunciantes de boa-fé e buscamos, de todas as formas, prevenir e neutralizar este tipo de conduta.

O 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 os relatos podem ser anônimos, contudo, o nome da vítima da violência deve ser informado para que possamos auxiliá-la.

## CANAL DE DENÚNCIAS

#ErradoéErrado



CONHEÇA NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA, OS INEGOCIÁVEIS E O GUIA DE ORIENTAÇÕES DE USO DO CANAL DE DENÚNCIAS.



 [MAGAZINELUIZA@CANALCONFIDENCIAL.COM.BR](mailto:MAGAZINELUIZA@CANALCONFIDENCIAL.COM.BR)  
 [CANALCONFIDENCIAL.COM.BR/MAGAZINELUIZA](http://CANALCONFIDENCIAL.COM.BR/MAGAZINELUIZA)  
 0800 752 1007



## DISQUE LUIZA

AQUI VOCÊ PODE FALAR SOBRE TUDO. SEU RELATO SERÁ RESPONDIDO DIRETAMENTE POR TELEFONE. POR ISSO, É NECESSÁRIO SE IDENTIFICAR.

 [LUIZAHLENA@MAGAZINELUIZA.COM.BR](mailto:LUIZAHLENA@MAGAZINELUIZA.COM.BR)

 (16) 3711-2068

## CANAL DA MULHER

#QuebreoCiclo



CANAL DE APOIO E ORIENTAÇÃO PARA COLABORADORAS QUE ESTEJAM EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

 [DENUNCIA@CANALMULHERMAGAZINELUIZA.COM.BR](mailto:DENUNCIA@CANALMULHERMAGAZINELUIZA.COM.BR)

 [CANALMULHERMAGAZINELUIZA.COM.BR](http://CANALMULHERMAGAZINELUIZA.COM.BR)

 0800 741 0009

## 9. DISPOSIÇÕES GERAIS

- O **Código de Ética e Conduta** se aplica, irrestritamente, a todos os colaboradores, acionistas e, também, aos parceiros e fornecedores do Grupo Magalu, em todas as situações que se relacionarem e/ou representarem as empresas do Grupo.
- 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 e-Aceite.



- Para novos colaboradores, o Termo de Aceite e de Compromisso de Confidencialidade e Sigilo deve ser assinado no momento de admissão e renovado quando necessário.
- Para todos os colaboradores serão disponibilizados treinamentos periódicos a respeito dos dispositivos deste Código de Ética e Conduta.
- Este Código de Ética e de Conduta tem vigência a partir da data de sua aprovação e divulgação pela área de *Compliance*, Integridade e PLD.



- 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.
- No caso de violação de leis, o Grupo Magalu irá informar e cooperar totalmente com as autoridades competentes.
- A fim de garantir que nosso Código de Ética e Conduta esteja aderente às novas demandas sociais e à evolução dos negócios, ele será revisto anualmente.





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

Eu, (Nome) \_\_\_\_\_, (Função) \_\_\_\_\_, declaro que li e compreendi e me comprometo a não violar os Inegociáveis, a seguir todas as diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta do Grupo Magazine Luiza, e, ainda, assumo o compromisso:

- I. De proteger de riscos e ameaças todas as informações que eu tenha acesso em razão do desempenho de minhas funções no Grupo Magalu e que possam comprometer as empresas do Grupo;
- II. De nunca comentar com familiares, parentes, amigos ou com terceiros rotinas de trabalho, segurança, meios e formas de comunicação das empresas do Grupo;
- III. De não compartilhar informações com terceiros e/ou de terceiros sem a devida autorização, sejam parceiros e/ou concorrentes;
- IV. De não usar informações de terceiros, obtidas de forma irregular e/ou indevida no desempenho das minhas funções no Grupo Magazine Luiza;
- 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 pelo Presidente Executivo ou em caso de exigência legal ou decisão judicial;
- VII. De, mesmo após estar desvinculado das empresas do Grupo Magazine Luiza, não utilizar para fins particulares, nem repassar a outrem, tecnologias, marcas, metodologias e quaisquer informações que pertençam ao Grupo Magazine Luiza, 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.

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)

### SUMÁRIO

[Propósito,  
Visão e  
Valores](#)

[Inegociáveis](#)

[Diretrizes  
de  
comporta-  
mento](#)

[Nossos  
Líderes](#)

[Nossos  
Parceiros e  
Fornecedores](#)

[Nossos  
Clientes](#)

[Como  
tratamos  
Doações e  
Patrocínios](#)

[Caminhos  
para  
Resolução de  
Problemas](#)

[Disposições  
Gerais](#)

[Termo de  
Aceite](#)



# Lembre-se sempre: CERTO É CERTO

- APROVADO E ATUALIZADO EM 01/04/2025

DocuSigned by:

*Frederico Trajano Inácio*

6DE9CBB7FE39434...

**magalu**

