



CÓDIGO DE CONDUTA, ÉTICA E CONFORMIDADE ARCESP SEGURADORA S.A.

1. Introdução

Este Código de Conduta e Ética tem como objetivo reforçar os valores, princípios e compromissos da ARCESP Seguradora S.A., orientando a atuação de todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e prestadores de serviço, no relacionamento interno e externo, assegurando condutas éticas, responsáveis e em conformidade com a legislação vigente.

Temos o compromisso de oferecer soluções de proteção financeira, seguros e serviços com excelência, ética, transparência e responsabilidade, fortalecendo a confiança de seus clientes, colaboradores, corretores e da sociedade.

1.1 Abrangência, Missão e Valores

Este Código se aplica a todos os colaboradores, dirigentes, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros comerciais, consultores, corretores e demais stakeholders que atuem em nome ou em benefício da Seguradora, direta ou indiretamente.

Missão, Visão e Valores

- **Missão:** Proporcionar o bem-estar dos segurados por meio de soluções de proteção financeira, seguros, pautando-se na ética e no compromisso social.
- **Visão:** Ser referência no mercado segurador pela excelência no atendimento, pela ética nas relações e pela entrega de soluções inovadoras para nossos clientes e sociedade.
- **Valores:**
 - **Ética e Transparência:** Agir com integridade, compromisso e transparência em todas as relações.
 - **Foco no Cliente:** Priorizar o bem-estar, segurança e satisfação dos nossos clientes.
 - **Respeito às Pessoas e à Diversidade:** Valorizar a diversidade e promover um ambiente acolhedor e equitativo.
 - **Inovação e Melhoria contínua:** Atuação em conformidade com normas e regulações, com honestidade e responsabilidade institucional.
 - **Responsabilidade Socioambiental:** Compromisso com práticas que promovam o bem-estar da sociedade e do meio ambiente.
 - **Integridade e Conformidade:** Atuação em conformidade com normas e regulações, com honestidade e responsabilidade institucional.

2. Princípios

2.1 Foco na Excelência

Prestar serviços com qualidade, precisão e agilidade. Buscar a melhoria contínua e a inovação. Manter postura profissional exemplar. Priorizar o atendimento justo, claro e eficiente aos segurados.



2.2 Honestidade e Ética

Atuar com integridade em todas as interações. Repudiar qualquer prática de corrupção, suborno, lavagem de dinheiro ou fraude. Adotar práticas comerciais justas e transparentes. Preservar a boa-fé contratual e o equilíbrio nas relações com clientes e fornecedores.

2.3 Respeito

Promover um ambiente de trabalho inclusivo, diverso e respeitoso. Repudiar qualquer tipo de discriminação, assédio, preconceito ou violência. Respeitar as escolhas, opiniões e a dignidade das pessoas.

2.4 Integridade Profissional

Agir de forma isenta e imparcial para evitar conflitos de interesse. Não utilizar a posição na seguradora para obter vantagens pessoais. Zelar pela reputação da empresa e assegurar a proteção dos interesses de clientes e parceiros.

2.5 Proteção da Informação

Proteger os dados pessoais dos segurados, parceiros e colaboradores, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Manter a confidencialidade das informações comerciais, operacionais e estratégicas. Utilizar os sistemas e dados apenas para fins profissionais, observando os protocolos de segurança da informação.

2.6 Compromisso com as Normas e Conformidade

Cumprir rigorosamente as leis, especialmente as normas da SUSEP, LGPD, Código Civil, Código de Defesa do Consumidor, e demais legislações aplicáveis ao setor segurador. Respeitar as normas internas, políticas corporativas e procedimentos de governança. Prevenir, identificar e combater qualquer ato ilícito ou irregularidade.

Este compromisso com a legalidade aplicasse a todos os colaboradores, prestadores de serviço, parceiros e quaisquer terceiros que atuem em nome da seguradora, portanto devem conhecer e cumprir normas legais além das políticas internas. O descumprimento das normas e leis são inaceitáveis podendo gerar medidas disciplinares e contratuais.

2.7 Respeito à Diversidade

Buscamos promover a diversidade de todas as formas, para uma construção de um ambiente inclusivo e respeitoso. É dever de todos os gestores, colaboradores e parceiros de negócios agir com equidade, integridade e empatia sendo rejeitado qualquer forma de discriminação, sendo de origem de raça, cor, gênero, orientação sexual, idade, deficiências e condições sociais.



2.8 Responsabilidade Socioambiental

Buscamos promover o desenvolvimento dos negócios com práticas sustentáveis bem como com a adoção de princípios ESG (Ambiental, Social e Governança). Adotamos políticas e normas empresa afim de promover uma gestão ética, responsável e sustentável de seus negócios, impactando positivamente a sociedade e o meio ambiente.

3. Conduta nos Relacionamentos

- **Relação com Colaboradores:** A ARCESP Seguradora S.A. promove condições dignas de trabalho, pautada em relações respeitadas, cordiais e colaborativas, como a prática de escuta ativa, diálogo e o acolhimento de opiniões. Pautada na legislação vigente, não tolerar práticas abusivas, discriminações, calúnias e atitudes que possam afetar ou violar a dignidade das pessoas no ambiente profissional. Esse compromisso se estende por todos os fornecedores e prestadores de serviços, que devem cumprir as normas trabalhistas e os direitos dos colaboradores.
- **Relação com Fornecedores, Parceiros e Corretores:** Escolher parceiros e fornecedores com base em critérios técnicos, éticos e de conformidade. Requerer compromisso com os valores éticos, ambientais e sociais. Discriminar práticas como trabalho infantil, escravo ou análogo, corrupção e fraudes. Impor sigilo e segurança em relação aos dados compartilhados.
- **Relação com Clientes:** Oferecer produtos e serviços de maneira transparente, clara e honesta. Assegurar que o cliente entenda as condições das apólices, bem como seus direitos e obrigações. Lidar com sinistros, indenizações e assistências de forma justa, ágil e empática. Manter a privacidade e salvaguardar as informações pessoais dos clientes.
- **Relação com Órgãos Públicos:** Cumprir rigorosamente as leis anticorrupção. Rejeitar qualquer oferta de vantagem, benefício ou pagamento ilícito. Garantir total transparência nas relações com autoridades, órgãos reguladores e fiscais.

4. Conflito de Interesses

Na Seguradora, operamos com honestidade e clareza. Para evitar situações em que os interesses pessoais possam influenciar as decisões da Companhia é uma prioridade. É dever de nossos profissionais sempre colocar em primeiro lugar os interesses da ARCESP e de seus segurados, informando imediatamente sobre qualquer possível conflito. Agimos com ética, responsabilidade e compromisso com a confiança que depositam em nós.

5. Canais de Dúvidas e Denúncias

Preocupada com oferece canais seguros e confidenciais para que colaboradores, parceiros e terceiros relatem violações éticas, legais ou regulatórias, garantindo anonimato e proteção contra retaliação.



6. Comitê de Ética e Comportamento

O Comitê de Ética e Conduta da Seguradora é encarregado de avaliar, orientar e decidir sobre casos ligados à observância do Manual de Ética e Conduta, garantindo a integridade, respeito mútuo, transparência e responsabilidade institucional em todas as interações da empresa.

7. Medidas Disciplinares

O descumprimento das normas internas pode levar a sanções disciplinares proporcionais à gravidade da violação. De acordo com a política de recursos humanos, as medidas podem incluir advertência, suspensão ou demissão.

8. Adesão ao Código de Ética

Para manter a relação com a seguradora, seja como funcionário, parceiro, fornecedor ou corretor, é fundamental seguir este Código. O não cumprimento pode resultar em ações disciplinares, contratuais e legais.

9. Vigência e Aplicação

Este Código entra em vigor na data de sua aprovação e aplica-se a todos os ambientes e unidades da ARCESP Seguradora S.A., no território nacional e, quando aplicável, no exterior.

Versão	Data de Aprovação	Responsável pela Elaboração	Instância da Aprovação	Natureza da Alteração
1.0	15/12/2025	Controles Internos	Diretoria Executiva	Emissão Inicial