

|                                                                                                                                                           |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –<br/>MODALIDADE MICROCRÉDITO</b></p> <p align="center"><b>Código de Ética e Conduta</b></p> | <p>DC.MICRO.01</p> <p>Revisão: 00</p> <p>Data: 14.04.2016</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

## **1. Código de Ética e Conduta**

- 1.1. O Código de Ética e Conduta referente à Certificação de Correspondentes no País – Modalidade Microcrédito (chamado a partir de agora de Código de Ética e Conduta), tem por base a legislação que rege a atuação dos correspondentes no País, pela atuação de seus prepostos, denominados como equipes dos correspondentes no País.
- 1.2. O Código de Ética e Conduta tem como objetivo estabelecer parâmetros e práticas dos participantes dos processos do mercado de correspondentes no País, dentro da modalidade microcrédito.
- 1.3. Sua aplicabilidade e abrangência, neste escopo, limitam-se à atuação nos processos relativos aos Correspondentes no País que atuam na modalidade microcrédito. Correspondentes no País, dentro da modalidade microcrédito, são aqueles que atuam nos processos relativos aos produtos caracterizados como Microcrédito. Não estão incluídas nessa Certificação atividades típicas de promotores de correspondentes ou agentes de correspondentes em atividades transacionais, já abrangidas por outro modelo de certificação fornecido pelo Instituto Totum. Também não estão incluídas nessa Certificação atividades típicas de outros produtos viabilizados por meio de Correspondentes, como por exemplo, mas não se limitando a crédito consignado, crédito pessoal, crédito imobiliário, crédito direto ao consumidor, arrendamento mercantil, crédito agrícola e câmbio.
- 1.4. Seu conteúdo e aprovação são de responsabilidade da Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum.

## **2. Objetivos**

- 2.1. Este Código tem como objetivo fazer cumprir os princípios éticos e de disciplina pelos agentes ou promotores que trabalham como Correspondentes na País, dentro da modalidade microcrédito e que se submetam às regras da Certificação do Instituto Totum.
- 2.2. Dentre seus princípios norteadores e que devem ser levados em conta na interpretação de sua aplicabilidade, podem ser citados:
  - 2.2.1. Assegurar a transparência e confiança nas relações entre cada um dos participantes da cadeia de negócios (clientes/consumidores, correspondentes e instituições financeiras); respeitando valores e diversidades;
  - 2.2.2. Manter os mais elevados padrões éticos e de credibilidade do Sistema Financeiro

|                                                                                                                                                                                     |                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –<br/>MODALIDADE MICROCRÉDITO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Código de Ética e Conduta</b></p> | <p>DC.MICRO.01</p> <p>Revisão: 00</p> <p>Data: 14.04.2016</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

Nacional, zelando pelo benefício da coletividade;

- 2.2.3. Respeitar e cumprir a legislação vigente, agindo com decoro, responsabilidade, lealdade, dignidade e boa-fé nas relações com clientes/consumidores, correspondentes e instituições financeiras e demais parceiros participantes da cadeia de negócios;
- 2.2.4. Propiciar condições para a expansão sustentável da inclusão bancária e financeira no mercado brasileiro;
- 2.2.5. Estimular as boas práticas de mercado, evitando práticas que possam prejudicar a imagem dos correspondentes de microcrédito e das instituições financeiras.
- 2.3. A aplicação das normas estabelecidas neste Código visa permitir o julgamento de denúncia formal, por escrito, de qualquer pessoa física ou jurídica, ou por iniciativa do próprio Instituto Totum - quando envolva questão de ordem relevante, quanto à conduta de um membro da equipe de correspondente certificado na modalidade microcrédito.
- 2.4 O descumprimento dos princípios constantes neste Código pode interferir no processo de certificação inicial e renovação da certificação de um membro da equipe de correspondente, e a decisão é tomada pela Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum.
- 2.5. No caso de omissão ou lacuna neste Código, o assunto será submetido à deliberação da Comissão de Certificação de Correspondentes do Instituto Totum.
- 3. Princípios a serem seguidos pelos membros certificados da equipe de correspondente microcrédito**
  - 3.1 Seguir sempre padrões éticos na condução de suas atividades, incluindo suas relações com clientes, consumidores e demais participantes do mercado financeiro;
  - 3.2 Atender aos princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor no exercício de suas atividades como membro da equipe de Correspondente no País;
  - 3.3 Empenhar-se para o aprimoramento contínuo da competência e do prestígio da atividade de Correspondente, conhecendo e observando todas as resoluções, guias, normas, leis, regulamentos e procedimentos estabelecidos pelas instituições financeiras, aplicáveis ao exercício de suas atividades, buscando a minimização dos riscos;
  - 3.4 Negar participação em negócios ilícitos e recusar participação em qualquer negócio que envolva fraude, simulação, manipulação ou distorção de preços, declarações falsas ou

|                                                                                                                                                           |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –<br/>MODALIDADE MICROCRÉDITO</b></p> <p align="center"><b>Código de Ética e Conduta</b></p> | <p>DC.MICRO.01</p> <p>Revisão: 00</p> <p>Data: 14.04.2016</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

lesão aos direitos dos clientes e consumidores;

- 3.5 Não contribuir para a divulgação de notícias ou de informações inverídicas ou imprecisas sobre o mercado financeiro;
- 3.6 Manter-se constantemente atualizado em relação a notícias e normas relacionadas com a sua atividade no mercado financeiro;
- 3.7 Divulgar dados de sua Certificação de maneira a demonstrar sua importância e seriedade;
- 3.8 Manter sigilo em relação a informações confidenciais a que tenha acesso em razão de sua atividade profissional, excetuadas as hipóteses em que a sua divulgação seja exigida por lei ou tenha sido expressamente autorizada;
- 3.9 Não fornecer dados imprecisos a respeito dos serviços que é capaz de prestar, bem como com relação às suas qualificações, aos seus títulos acadêmicos e à experiência profissional;
- 3.10 Recusar participação em atividades independentes que concorram direta ou indiretamente com o Correspondente com o qual possui vínculo, a não ser que obtenha autorização expressa para tanto, evitando ao máximo interesses conflitantes ou competitivos;
- 3.11 Informar ao Correspondente com o qual possui vínculo quaisquer valores ou benefícios adicionais que receba em sua atividade profissional;
- 3.12 Estar sempre atento às restrições impostas pela legislação que rege atividade de Correspondente Microcrédito e situações de conflito de interesses e riscos;
- 3.13 Manter permanente diálogo com o Correspondente com o qual possui vínculo, evitando comportamentos errôneos;
- 3.14 Declarar para o Correspondente com o qual possui vínculo quaisquer relacionamentos que possam influenciar em suas decisões e na qualidade e risco do serviço prestado;
- 3.15 Jamais manifestar opinião que possa denegrir ou prejudicar a imagem do Correspondente com o qual possui vínculo;
- 3.16 Jamais manifestar opinião que possa denegrir ou prejudicar a imagem de qualquer instituição financeira ou Correspondente que atue no mercado financeiro;

**CERTIFICAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS –  
MODALIDADE MICROCRÉDITO**  
**Código de Ética e Conduta**

DC.MICRO.01

Revisão: 00

Data: 14.04.2016

- 3.17 Evitar fornecer informações ou fazer pronunciamentos a respeito de negócios sob a responsabilidade de outros profissionais certificados, a menos que esteja obrigado a fazê-lo no cumprimento de suas responsabilidades profissionais;
- 3.18 Utilizar-se de especial diligência na identificação e respeito aos deveres envolvidos em sua atividade profissional, priorizando os interesses dos clientes e consumidores em relação aos seus próprios;
- 3.19 Não comunicar intencionalmente informação falsa ou enganosa que possa comprometer a integridade dos procedimentos inerentes ao Correspondente;
- 3.20 Manter independência e objetividade no aconselhamento a respeito de produtos e serviços providos pelo Correspondente em nome da Instituição Financeira contratante;
- 3.21 Utilizar diligência e cuidado na recomendação de produtos e serviços, a qual deve ser respaldada em estudos, pesquisas e materiais adequados arquivados para futura referência;
- 3.22 Não cobrar qualquer incentivo, comissão, presente ou qualquer compensação financeira de seus clientes ou consumidores, que não estejam previstas em regulamento ou procedimentos do Correspondente;
- 3.23 Sempre considerar e observar a situação particular de cada cliente, com relação ao patrimônio, objetivos, prazos e experiência, quando da recomendação de determinada modalidade de produto ou serviço;
- 3.24 Distinguir fatos de opiniões, pessoais ou de mercado, com relação aos produtos e serviços aconselhados;
- 3.25 Agir profissionalmente, de forma íntegra, junto às instituições do mercado financeiro, Correspondente com o qual possui vínculo e junto aos seus clientes e consumidores de forma geral;
- 3.26 Prestar total cooperação com investigações na eventual violação deste Código;
- 3.27 Cessar imediatamente o uso do Registro de Certificação Totum em caso de cancelamento ou suspensão da certificação;
- 3.28 Consultar periodicamente o site [www.institutototum.com.br/stcp/micro](http://www.institutototum.com.br/stcp/micro) para checagem de alterações nos requisitos da Certificação.