


MANUAL DE CONDUTA DA REDE DE SUBSTABE- LECIDOS



	[MAN] MANUAL		Código
			[GQL-MAN-002]
	Manual de Conduta da Rede de Substabelecidos		Versão
			01
Área responsável	[GQL] GESTÃO DE QUALIDADE	Número de página	Página 2 de 9
Elaboração por	Greiziele Santos	Data de implementação	12/05/2026
Aprovação por	Junior Menezes	Prazo para revisão	12/05/2028

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes de conduta ética e profissional para a atuação da rede de substabelecidos da SE Promotora, assegurando transparência, respeito nas relações comerciais e conformidade com a legislação, contratos e valores institucionais.

Este Código está fundamentado nos valores organizacionais da SE Promotora, especialmente Transparência e Ética, Comprometimento e Responsabilidade, sendo de cumprimento obrigatório por todos os substabelecidos credenciados.

2. Escopo

Este Código aplica-se a todos os substabelecidos, seus sócios, gestores, colaboradores, prepostos e representantes que atuem direta ou indiretamente em nome da SE Promotora.


3. Etapas/Tópicos

Este [MAN] na SE Promotora é estruturado em tópicos para otimizar a compreensão da informação documentada. Cada seção contribui para organização e formalização das normas/padrões:

3.1. Governança e responsabilidades

- **Diretoria Geral e Superintendências:** aprovação estratégica e direcionamentos institucionais.
- **Qualidade:** manter este Código como informação documentada, assegurar controle de versão, revisão periódica, alinhamento às políticas internas e apoio à sua divulgação e aplicação.
- **Sucesso do Cliente:** orientação preventiva e acompanhamento da rede de substabelecidos.



	[MAN] MANUAL		Código
			[GQL-MAN-002]
	Manual de Conduta da Rede de Substabelecidos		Versão
			01
Área responsável	[GQL] GESTÃO DE QUALIDADE	Número de página	Página 3 de 9
Elaboração por	Greiziele Santos	Data de implementação	12/05/2026
Aprovação por	Junior Menezes	Prazo para revisão	12/05/2028

- **Auditoria:** verificação independente da conformidade contratual, legal e normativa.
- **Jurídico:** suporte legal e regulatório.

3.2. Princípios éticos


A atuação da rede de substabelecidos deve observar permanentemente:

- Ética e transparência nas relações comerciais.
- Comprometimento com a reputação da SE Promotora.
- Responsabilidade profissional, financeira e operacional.
- Respeito às pessoas, aos parceiros e aos clientes.
- Conformidade com leis, contratos, normas internas e diretrizes do Banco.

3.3. Regras e diretrizes de conduta

3.3.1. Ética na negociação com clientes

- É vedada a abordagem, captação ou interferência em clientes que estejam em processo de negociação ativa em outro ponto de atendimento.
- O atendimento a clientes que procurem outro ponto de forma espontânea somente será permitido quando não houver qualquer tentativa de coação, indução, desvio de informações ou concorrência desleal.
- Deve ser preservada a relação comercial previamente estabelecida, priorizando sempre a transparência e o respeito entre os pontos de atendimento.

	[MAN] MANUAL		Código
			[GQL-MAN-002]
	Manual de Conduta da Rede de Substabelecidos		Versão
			01
Área responsável	[GQL] GESTÃO DE QUALIDADE	Número de página	Página 4 de 9
Elaboração por	Greiziele Santos	Data de implementação	12/05/2026
Aprovação por	Junior Menezes	Prazo para revisão	12/05/2028

3.3.2. Assédio e conduta inadequada entre pontos de atendimento

- É expressamente proibida qualquer forma de assédio moral, sexual ou psicológico contra colaboradores dos pontos de atendimento.
- Não serão admitidos intimidações, ameaças, retaliações, constrangimentos ou comportamentos abusivos.
- O relacionamento profissional deve ser pautado pelo respeito, urbanidade e ética em todas as interações.


3.3.3. Proteção de dados, informações confidenciais e uso dos sistemas

A SE Promotora preza pela privacidade, segurança da informação e pelo tratamento adequado de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Todas as informações pessoais, profissionais, contratuais ou operacionais de colaboradores, clientes, parceiros e terceiros devem ser tratadas como estritamente confidenciais, durante e após o vínculo com a SE Promotora, sendo utilizadas exclusivamente para fins legítimos e autorizados.

Os sistemas disponibilizados pela SE Promotora ou por seus parceiros devem ser utilizados exclusivamente para fins operacionais autorizados, observando os princípios de necessidade, finalidade e segurança da informação. É expressamente proibido:

- Acessar, alterar, manipular, divulgar ou compartilhar dados pessoais ou informações confidenciais sem autorização formal;
- Utilizar informações para fins diversos daqueles previstos na operação;
- Compartilhar credenciais de acesso, senhas ou permitir o uso indevido dos sistemas.

	[MAN] MANUAL		Código
			[GQL-MAN-002]
	Manual de Conduta da Rede de Substabelecidos		Versão
			01
Área responsável	[GQL] GESTÃO DE QUALIDADE	Número de página	Página 5 de 9
Elaboração por	Greiziele Santos	Data de implementação	12/05/2026
Aprovação por	Junior Menezes	Prazo para revisão	12/05/2028

3.3.4. Comunicação profissional e institucional


- Não serão compactuados termos ofensivos, pejorativos, difamatórios ou condutas inadequadas em qualquer tipo de comunicação.
- O tom profissional deve ser mantido em todos os canais de interação, incluindo sistemas internos, e-mail, WhatsApp, telefone ou atendimento presencial.
- É vedada a disseminação de informações falsas ou que prejudiquem a imagem da SE Promotora, de seus colaboradores, parceiros ou clientes.
- É vedado o uso da marca Banese e da SE Promotora sem autorização prévia e formal da empresa.
- O parceiro não deve se apresentar como bancário, funcionário ou representante do Banese, devendo identificar-se corretamente como correspondente autorizado.

3.3.5. Uso Indevido de Numerário

- É estritamente proibida qualquer forma de apropriação indevida, desvio ou utilização pessoal de valores vinculados à operação da SE Promotora.
- Todo numerário movimentado deve ser corretamente registrado, conciliado e utilizado exclusivamente para os fins operacionais previstos.
- Qualquer inconsistência, divergência ou erro identificado deve ser comunicado imediatamente.

3.3.6. Uso dos ATMRs nas Agências

- Durante a realização dos alívios, deve ser utilizado apenas um ATMR por vez, por correspondente.
- O uso simultâneo de dois ATMRs pelo mesmo substabelecido pode gerar impactos negativos no atendimento de outros correspondentes e usuários do banco, além de ocasionar reclamações em ouvidoria.

	[MAN] MANUAL		Código
			[GQL-MAN-002]
	Manual de Conduta da Rede de Substabelecidos		Versão
			01
Área responsável	[GQL] GESTÃO DE QUALIDADE	Número de página	Página 6 de 9
Elaboração por	Greiziele Santos	Data de implementação	12/05/2026
Aprovação por	Junior Menezes	Prazo para revisão	12/05/2028

3.3.7. Apresentação pessoal


- O uso do crachá de identificação é obrigatório durante o exercício das atividades, dentro e fora das dependências da empresa, garantindo segurança, padronização e identificação.
- Além disso, espera-se que cada colaborador se vista de maneira adequada ao ambiente de trabalho, evitando o uso de roupas que possam ser consideradas excessivamente informais, provocativas ou que não transmitam profissionalismo, preservando a imagem da empresa e o respeito entre todos.

3.3.8. Uso de Redes Sociais e Canais Digitais

- O uso das redes sociais deve ser feito de forma responsável, preservando a imagem e a reputação da empresa.
- É proibida a divulgação de informações confidenciais, internas ou estratégicas em qualquer plataforma digital, bem como comentários que possam caracterizar discriminação, assédio, ofensa ou prejudicar colegas, clientes, fornecedores ou a organização.
- O parceiro deve ter consciência de que, mesmo em contas pessoais, sua conduta pode impactar a credibilidade da empresa, sendo esperado o bom senso e a observância dos princípios éticos também no ambiente virtual.
- O uso do WhatsApp e demais aplicativos de mensagens como canal de comunicação profissional deve observar os princípios de ética, respeito, sigilo e profissionalismo, sendo vedadas condutas inadequadas que possam comprometer a imagem da empresa, do Banese ou o relacionamento com clientes.

3.3.9. Proteção do patrimônio da SE Promotora

- Os equipamentos cedidos pela SE Promotora em regime de comodato devem ser utilizados exclusivamente para os fins operacionais

	[MAN] MANUAL		Código
			[GQL-MAN-002]
	Manual de Conduta da Rede de Substabelecidos		Versão
			01
Área responsável	[GQL] GESTÃO DE QUALIDADE	Número de página	Página 7 de 9
Elaboração por	Greiziele Santos	Data de implementação	12/05/2026
Aprovação por	Junior Menezes	Prazo para revisão	12/05/2028

autorizados, sendo vedado o uso para finalidades diversas, a cessão a terceiros ou qualquer alteração sem autorização formal.

- Os substabelecidos devem zelar pela conservação, integridade e segurança dos bens recebidos, comunicando imediatamente qualquer dano, perda, extravio ou mau funcionamento.

3.3.10. Relacionamento com Clientes

- O atendimento ao cliente deve ser conduzido com profissionalismo, cordialidade, respeito e transparência, garantindo informações claras e corretas.
- É dever dos substabelecidos assegurar tratamento digno e respeitoso, observando rigorosamente as normas de atendimento prioritário e preferencial, garantindo atenção adequada a idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes e demais públicos legalmente protegidos.
- Cada interação com o cliente deve contribuir para uma experiência positiva, segura e confiável, sendo vedadas práticas abusivas, desrespeitosas ou que possam comprometer a integridade física, moral ou financeira dos clientes.


3.4. Encaminhamento de Denúncias

A SE Promotora disponibiliza canais formais para registro de denúncias, reclamações ou comunicações relacionadas a desvios de conduta ou descumprimento deste Código:

- E-mail: sac@sepromotora.com.br.
- Site institucional da SE Promotora, com possibilidade de registro de forma anônima.

As manifestações que apresentarem informações suficientes serão investigadas com rigor e, quando necessário, serão adotadas medidas corretivas e protetivas.



	[MAN] MANUAL		Código
			[GQL-MAN-002]
	Manual de Conduta da Rede de Substabelecidos		Versão
			01
Área responsável	[GQL] GESTÃO DE QUALIDADE	Número de página	Página 8 de 9
Elaboração por	Greiziele Santos	Data de implementação	12/05/2026
Aprovação por	Junior Menezes	Prazo para revisão	12/05/2028

A investigação contará com o envolvimento do Comitê de Ética, assegurando imparcialidade, confidencialidade e proteção ao denunciante, sendo vedada qualquer forma de retaliação.

3.5. Compromisso com a Ética e Transparência

A adesão a este Código é condição indispensável para a manutenção do credenciamento junto à SE Promotora. Seu cumprimento fortalece relações comerciais justas, sustentáveis e alinhadas aos valores organizacionais.

Este Código entra em vigor na data de sua divulgação e deve ser integralmente observado por todos os substabelecidos da SE Promotora, sem exceção.

4. Penalidades/Consequências

O descumprimento das diretrizes deste Código poderá resultar, conforme a gravidade, reincidência e impacto, na aplicação das seguintes medidas:

- Advertência verbal e notificação escrita.
- Restrição ou bloqueio de acessos a sistemas.
- Cessação de benefícios ou bonificações.
- Descredenciamento do substabelecido.
- Adoção de medidas legais cabíveis.

As penalidades serão deliberadas de forma colegiada, com apoio do Comitê de Ética, garantindo isonomia e rastreabilidade das decisões.

5. Histórico de versões

Este tópico registra as alterações do documento, garantindo a rastreabilidade, a versão atual e a responsabilidade pelas modificações, conforme a ISO 9001.



[MAN] MANUAL

Código

[GQL-MAN-002]

Manual de Conduta da Rede de Substabelecidos

Versão

01

Área responsável	[GQL] GESTÃO DE QUALIDADE	Número de página	Página 9 de 9
Elaboração por	Greiziele Santos	Data de implementação	12/05/2026
Aprovação por	Junior Menezes	Prazo para revisão	12/05/2028

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES REALIZADAS
01	12/05/2026	Greiziele Santos	Emissão inicial.

