



# CÓDIGO DE ÉTICA



---

ESCOLHA VIVER COM TRANQUILIDADE

## SUMÁRIO

1.	OBJETIVO .....	6
2.	ABRANGÊNCIA .....	6
3.	VALORES CORPORATIVOS .....	8
4.	DIRETRIZES E RESPONSABILIDADES DE TODOS .....	10
5.	RESPONSABILIDADES DOS GESTORES .....	14
6.	RELACIONAMENTOS EXTERNOS .....	16
7.	CONFLITOS DE INTERESSE .....	20
8.	ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO .....	22
9.	DOAÇÕES, BRINDES E HOSPITALIDADES .....	24
10.	GESTÃO E VIOLAÇÃO DO CÓDIGO .....	26
11.	CANAL DE COMUNICAÇÃO E DENÚNCIA .....	28
12.	DÚVIDAS.....	30
13.	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	30





## Prezados colaboradores,

O Grupo Zema ocupa uma posição destacada perante a sociedade por cultivar, desde o início de sua atuação, valores como Ser Simples, Transparência, Construir Pessoas, Trabalho Coragem com Energia e Ética. A reputação da nossa marca se constrói e se fortalece graças à decisão diária de cada um dos nossos colaboradores de preservar os valores do Grupo, por meio de uma conduta profissional responsável no relacionamento com os colegas de trabalho, fornecedores, parceiros, clientes e sociedade. Ao tornar público e acessível este Código de Conduta Ética, o Grupo

Zema reafirma a importância desses valores para a perpetuação de seus negócios e demonstra o quanto é imprescindível o compromisso dos colaboradores em conhecer, seguir e defender as práticas aqui previstas. Este documento sintetiza o posicionamento do Grupo Zema quanto ao melhor caminho para se conservar um ambiente de trabalho harmônico e de respeito mútuo, que ofereça as condições necessárias para a construção de relacionamentos saudáveis, à base de confiança, dignidade, lealdade e transparência. O objetivo deste Código de Conduta Ética é definir, com clareza, os princípios éticos que norteiam a atuação daqueles que representam a empresa. Dessa forma, contamos com o comprometimento de todos, no sentido de, analisarem as recomendações registradas neste Código de Conduta Ética e de as colocarem em prática no dia a dia de trabalho, reconhecendo suas responsabilidades como profissionais do Grupo Zema.

***Romero Zema***

***Presidente do Grupo Zema***





Nesse sentido, contamos com o empenho de todos para garantirem o cumprimento e perpetuação das previsões dispostas neste documento, pois somente assim, garantiremos a nossa relevância e confiabilidade a longo prazo.

**Ricardo Zema Neto**  
***Diretor Executivo da Zema Seguros***

## Compromisso com a Integridade

O Grupo Zema, fundado em 1923, mantém-se relevante até os dias atuais graças aos seus valores sólidos e ao seu compromisso com a ética. Em 2021, inserida nesse ambiente virtuoso, nasceu a Zema Seguros S.A – uma instituição jovem, porém extremamente engajada com a preservação dos princípios de seu grupo empresarial.

À vista disso, temos o prazer em tornar público o Código de Conduta e Ética da Zema Seguros, construído especialmente para o nosso time, sem perder a essência do Grupo ao qual pertencemos. Por meio deste documento, tangibilizamos as nossas crenças e reforçamos as boas práticas esperadas da nossa equipe.



# OBJETIVOS E ABRANGÊNCIAS



## 1. OBJETIVO

---

O objetivo deste Código de Conduta é definir, com clareza, os princípios éticos que norteiam a atuação daqueles que representam a Zema Seguros, sendo uma referência e um direcionador do comportamento e conduta esperados de cada colaborador na condução de suas atividades, sempre em conformidade com a legislação e normas regulatórias vigentes.

As diretrizes aqui estabelecidas visam reforçar e preservar os valores de confiança, dignidade, lealdade e transparência, criando uma cultura organizacional baseada na ética e nas boas práticas, garantindo a preservação da imagem e reputação corporativa.

## 2. ABRANGÊNCIA

---

O Código de Conduta Ética é um guia de conduta pessoal e profissional destinado a todos os colaboradores e parceiros da Zema Seguros, no que diz respeito aos relacionamentos internos e externos.

É imprescindível o compromisso de todos em conhecer, seguir e defender os valores, princípios e práticas previstos neste documento.



# VALORES CORPORATIVOS



### 3. VALORES CORPORATIVOS

---

A Zema Seguros cultiva os valores do Grupo Zema que são baseados na Simplicidade, Transparência, Construção de Pessoas, Trabalho, Coragem com Energia e Ética.

A reputação da marca se constrói e se fortalece graças à decisão diária de cada um dos colaboradores de preservar os valores corporativos, por meio de uma conduta profissional responsável no relacionamento com os colegas de trabalho, fornecedores, parceiros, clientes e sociedade.

Através deste Código de Conduta Ética, a Zema Seguros reafirma a importância desses valores para a perpetuação de seus negócios e demonstra o quanto é imprescindível o compromisso dos colaboradores em conhecer, seguir e defender as práticas aqui previstas.







# DIRETRIZES E RESPONSABILIDADES DE TODOS



## **4. DIRETRIZES E RESPONSABILIDADES DE TODOS**

---

A Zema Seguros valoriza seus colaboradores e busca um relacionamento livre de preconceitos e baseado em respeito, ética, confiança, honestidade e credibilidade, proporcionando um ambiente de trabalho estimulante, seguro, saudável, com liberdade de expressão e respeito à integridade e à privacidade das pessoas.

### **4.1 - Conduta nas relações pessoais e profissionais**

As relações devem pautar-se pela cortesia, respeito mútuo, espírito de equipe, lealdade, senso de justiça e confiança, tendo como alicerce a conduta ética, independentemente da posição hierárquica ocupada, mantendo o mais elevado padrão de respeito humano e profissional. A Zema Seguros valoriza a diversidade e não tolera qualquer conduta que possa ser caracterizada como assédio sexual ou moral, discriminatória ou preconceituosa.

É obrigação dos colaboradores no exercício de suas funções, cumprir os princípios constitucionais, normas e leis, preservando a ordem jurídica. Ao surgirem dúvidas sobre a legalidade ou ética de uma decisão, atitude ou procedimento, é necessário consultar o superior hierárquico ou a área competente buscando orientação adequada.

### **4.2 – Segurança da Informação e proteção de dados**

Os documentos, contratos, registros financeiros, contábeis, relatórios de qualquer natureza, projetos, pesquisas de opinião e de mercado, planos comerciais e de marketing e programas de gerenciamento das informações são de propriedade da Zema Seguros. Nenhum desses documentos e registros podem ser utilizados fora da empresa ou divulgados externamente, a não ser que a publicação seja devidamente autorizada pelos responsáveis hierárquicos. A divulgação e a utilização externa desse material só são permitidas quando realizadas em atividades profissionais em nome da empresa e através de canais estabelecidos pela organização.

### **4.3 – Proteção de dados pessoais**

Cada colaborador, independentemente do nível hierárquico, deve zelar pela privacidade e proteção dos dados pessoais coletados dos clientes, dos colaboradores e dos parceiros da Zema Seguros, adotando diretrizes que assegurem o cumprimento, de forma abrangente, da legislação e normas vigentes aplicáveis, bem como das boas práticas relativas à privacidade e proteção de dados pessoais.

### **4.4 – Comunicação institucional e mídias sociais**



A repercussão de tudo o que é transmitido pela imprensa pode elevar ou derrubar a reputação de uma companhia ou de uma pessoa. Por isso, devemos lembrar de que o impacto de toda e qualquer informação divulgada nos meios de comunicação afeta o negócio como um todo. E, reflete-se na percepção que a opinião pública terá da Zema Seguros.

Nosso relacionamento com os meios de comunicação deve ser pautado pela transparência, credibilidade e confiança, observando sempre os valores éticos e expressando o ponto de vista institucional da Zema Seguros e não opiniões particulares.

Qualquer tipo de comunicação institucional deve ser realizado exclusivamente por colaboradores devidamente preparados e previamente autorizados para isso.

#### **4.5 – Preservação da imagem e reputação corporativa**

Todos os colaboradores são responsáveis pela preservação da imagem da Zema Seguros e da sua reputação institucional. O zelo pela imagem contempla a disseminação da reputação corporativa, mostrando seus pontos fortes, valorizando as pessoas e processos organizacionais e cuidando do ambiente de trabalho interno e externo.

Os colaboradores que publicam artigos para a imprensa não devem registrar informações corporativas, como cargo e nome da empresa, quando a opinião for de cunho pessoal. Além disso, os colaboradores devem zelar por sua imagem nas redes sociais, uma vez que, de alguma forma, refletirá a imagem da empresa.

Não é autorizada a utilização da marca da empresa em qualquer tipo de manifestação, mobilização ou causa, bem como nenhuma alteração no logotipo ou padrão visual, sem a aprovação prévia da Zema Seguros.

Se algum colaborador tomar ciência de conteúdo publicado em redes sociais que denigra a imagem da empresa deverá entrar em contato, imediatamente, com a área de governança da Zema Seguros.

#### **4.6 – Manutenção e proteção do patrimônio**

É responsabilidade de todos os colaboradores utilizar corretamente, manter e proteger o patrimônio físico, instalações, equipamentos, entre outros, bem como o patrimônio abstrato, tais como pesquisas, processos, segredos de negócios, estratégias, patentes, marcas, etc. A utilização do patrimônio abstrato só pode ser feita mediante a autorização prévia da Diretoria.

#### **4.7 – Uso de ativos de tecnologia**



Na qualidade de usuários dos equipamentos, sistemas, aplicativos e recursos eletrônicos de propriedade da Zema Seguros, é responsabilidade de todos conhecer e cumprir as normas corporativas quanto à Segurança da Informação. Cada colaborador deve reconhecer e acatar as orientações sobre o adequado e correto uso dos recursos tecnológicos, agindo de forma responsável e em conformidade com a política, os controles e procedimentos corporativos.

A veiculação de informações deve estar relacionada à atividade profissional não sendo permitido o envio de mensagens obscenas, correntes de arrecadação de recursos, mensagens com o intuito de denegrir a imagem de alguém ou de alguma instituição.

O e-mail corporativo e a internet não devem ser utilizados para divulgação de assuntos particulares, ilegais, de cunho religioso ou político e não é permitido o armazenamento de conteúdos pornográfico ou particulares - como fotos pessoais, músicas, entre outros - nos computadores da empresa.

Não é permitida a cópia de softwares protegidos por direitos autorais e nem a instalação de programas nos computadores sem a autorização prévia pelo departamento corporativo de Segurança da Informação.



# RESPONSABILIDADES DOS GESTORES



## 5. RESPONSABILIDADES DOS GESTORES

---

Os gestores são responsáveis por suas ações e por supervisionar as ações dos colaboradores das suas equipes, orientando-os sempre que necessário.

É esperado que todos os gestores sirvam de exemplo de conduta ética, em linha com os padrões morais, princípios e valores corporativos que regem a Zema Seguros.

Sua liderança, seus atos, postura e orientações contribuem e incentivam o crescimento pessoal e profissional da equipe.





# RELACIONAMENTOS EXTERNOS



## **6. RELACIONAMENTOS EXTERNOS**

A Zema Seguros espera que todos os seus colaboradores ajam de acordo com os mais elevados padrões de integridade pessoal e profissional na execução de suas atividades e no relacionamento com clientes, parceiros, fornecedores e outras partes relacionadas.

Para isso, estabeleceu os seguintes padrões de conduta:

### **6.1 – Relacionamento com acionistas**

O relacionamento com acionistas deve basear-se na veracidade, transparência, integridade, precisão e adequação das informações comunicadas que permitam acompanhar as atividades e a performance da Companhia.

### **6.2 – Relacionamento com clientes**

O compromisso corporativo da Zema Seguros é com a satisfação dos clientes mediante um bom atendimento, com cortesia e eficiência, oferecendo sempre informações claras, verdadeiras, precisas e transparentes, fornecendo em tempo hábil respostas adequadas às suas solicitações.

A Companhia zela pelo respeito à privacidade, confidencialidade e proteção dos dados pessoais, bem como ao direito dos clientes como consumidor.

É papel de todos os colaboradores serem receptivos e tratarem adequadamente as sugestões e críticas recebidas, considerando-as como melhoria na qualidade do atendimento prestado.

Não deve ser dado tratamento preferencial a quem quer que seja por motivos de ordem pessoal, devendo todos os procedimentos estarem sempre ligados às diretrizes éticas e operacionais da Companhia.

### **6.3 – Relacionamento com fornecedores e parceiros**

Os fornecedores e parceiros de negócios são vistos como uma extensão da empresa, de modo que devem compartilhar dos mesmos princípios éticos e buscar a melhoria contínua da qualidade ao longo da relação com a Zema Seguros.

As relações devem ser pautadas em critérios técnicos, éticos e profissionais, visando obter um equilíbrio entre os interesses da empresa e de seus prestadores de serviço.

Por essa razão, a seleção de fornecedores deve ser baseada em critérios impessoais, transparentes e objetivos, eliminando eventuais conflitos de interesses.

### **6.4 – Relacionamento com mercado e concorrentes**





A Zema Seguros adota práticas que contribuem para que a concorrência se dê de forma justa e leal, baseada em práticas equitativas, mantendo a civilidade nos relacionamentos.

É papel de cada colaborador contribuir para a não divulgação de informações indevidas e enganosas sobre os concorrentes, bem como é proibido divulgar informações confidenciais de propriedade da Companhia a concorrentes.

Além disso, é responsabilidade de todos zelar pela proteção de informações de mercado, obtendo todas as informações legítimas e necessárias ao negócio por meio de práticas transparentes e idôneas, não sendo admitida a sua obtenção por meios ilícitos.

## **6.5 – Relacionamento com a comunidade e meio ambiente**

A Zema Seguros busca promover uma relação de equilíbrio entre o comportamento social e ambientalmente responsável e o desempenho econômico, de modo que procura apoiar as ações voltadas para a formação e valorização da cidadania, diversidade e inclusão, adotando e apoiando, dentro de sua esfera de atuação e influência, um conjunto de valores relativos à defesa dos direitos humanos, condições de trabalho e meio ambiente. Dessa forma, repudia quaisquer ações em que há exploração

das pessoas por meio do trabalho escravo e/ou trabalho infantil.

Na criação de produtos e serviços, a Zema Seguros trabalha a responsabilidade socioambiental, com o objetivo de minimizar qualquer impacto negativo, direto ou indireto, nas condições de vida das comunidades e no meio ambiente, buscando convergir os objetivos empresariais para os anseios e interesses da comunidade em que atua, em linha com o desenvolvimento sustentável.

## **6.6 – Relação com órgãos governamentais, reguladores e de defesa do consumidor**

É dever corporativo se relacionar com os órgãos públicos atentando para a boa-fé, transparência e a rigorosa prestação de contas, mantendo as tomadas de decisões livres de preferências e influências partidárias ou ideológicas.

A Zema Seguros se compromete a cumprir a legislação e a não executar qualquer ação que viole as leis vigentes, regulamentos e normas, sejam elas internas ou externas. Por essa razão, segue rigorosamente os preceitos definidos pelos órgãos governamentais e reguladores, além de apoiar políticas públicas que visem melhorias sociais.



## 6.7 – Relacionamento com associações, sindicatos e entidades de classe

A Zema Seguros reconhece o importante papel das Associações, Sindicatos e Entidades de Classe legalmente constituídas, por intermédio de suas iniciativas e práticas, sempre dispostos a dialogar em qualquer situação que envolva a empresa, objetivando uma solução mutualmente satisfatória.

A responsabilidade pelo relacionamento e negociações com essas entidades é da Diretoria de Recursos Humanos e níveis gerenciais. O diálogo sempre se dá com respeito e responsabilidade, de modo a atender, da melhor forma, aos interesses dos colaboradores e da empresa.



# CONFLICTOS DE INTERESSE



## 7. CONFLITOS DE INTERESSE

---

Para assegurar um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo, e preservar a integridade pessoal e profissional, é dever dos colaboradores evitar situações que possam conflitar com os interesses pessoais da Zema Seguros, de clientes, acionistas e outros públicos de relacionamento.

O conflito de interesses ocorre quando existe a possibilidade de confronto direto ou indireto entre os interesses pessoais de administradores e/ou de colaboradores e seus parentes com os da empresa, de maneira que possam comprometer ou influenciar indevidamente o desempenho das suas atribuições e Responsabilidades.

Os colaboradores que, por força do seu cargo ou de suas atribuições, tiverem acesso a informações privilegiadas, não poderão usá-las visando obter facilidades ou qualquer outra forma de favorecimento pessoal ou profissional, ainda que tenham sido obtidas ou desenvolvidas pelo próprio colaborador. Assim é vedada a utilização de informações privilegiadas para obter vantagem pessoal ou exercer qualquer tipo de ato ilícito.



# ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO



## **8. ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO**

A corrupção e o suborno se fazem presentes quando colaboradores usam medidas não éticas para obter benefícios ou vantagens para a empresa, para eles mesmos ou para terceiros.

A Zema Seguros é contra práticas antiéticas destinadas a influenciar de forma inapropriada a atuação e vontade das pessoas para a obtenção de vantagens ou benefícios. Também não permite que outras pessoas possam utilizar essas medidas com seus colaboradores.

A empresa estabelece as normas básicas e o escopo para prevenir e detectar medidas corruptas nas operações relacionadas com as atividades da empresa. A corrupção passiva ou ativa é conduta criminosa passível de penas.

A Zema Seguros repudia qualquer tipo de corrupção e não tolera quaisquer outros atos ilícitos como fraude, lavagem de dinheiro, propina, dentre outros. Em caso de detecção ou suspeita de que uma operação possa ser fraudulenta ou estar sendo utilizada como meio de lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo, deve-se informar o fato, imediatamente, através do canal de comunicação e denúncia.

O descumprimento dos preceitos da Lei Anticorrupção e da Circular Susep nº 612/2020, pode resultar em sérias

penalidades para as pessoas jurídicas e para seus colaboradores e representantes, incluindo responsabilidade criminal para a pessoa física envolvida com as ações ilícitas.





# DOAÇÕES, BRINDES E HOSPITALIDADES





## 9. DOAÇÕES, BRINDES E HOSPITALIDADES

---

Todas as doações para projetos sociais, com ou sem incentivo fiscal, e destinação de recursos para criação de campanhas sociais devem ser aprovadas previamente pela Diretoria da Zema Seguros.

São vedadas doações e/ou patrocínios prometidos, oferecidos ou concedidos com a finalidade de se obter vantagem inadequada e para benefício próprio, seja agente público, fornecedor, cliente, parceiro, terceiro, dentre outros, independentemente da idoneidade do favorecido.

Nenhum presente, brinde viagem, refeições, cortesias comerciais ou entretenimento podem ser dados ou oferecidos, direta ou indiretamente, no âmbito das suas atividades profissionais, a qualquer pessoa, seja agente público ou não, ou entidade que esteja ou possa vir a estar relacionada com a Zema Seguros, objetivando influenciar ou compensar impropriamente um ato ou decisão, como compensação real ou pretendida para qualquer benefício ou para garantir transações comerciais.



# GESTÃO E VIOLAÇÃO DO CÓDIGO





## 10. GESTÃO E VIOLAÇÃO DO CÓDIGO

A Gestão do Código de Conduta Ética é de responsabilidade da área de Gestão de Riscos e *Compliance*. Cabendo, portanto, a essa área esclarecer as dúvidas de todos os colaboradores a respeito do conteúdo do Código e de possíveis situações de conduta ética inadequada. Além disso, é papel da referida área elaborar, divulgar e comunicar o conteúdo desta publicação a todos os colaboradores.

A área de Gestão de Riscos e *Compliance*, em conjunto com a Auditoria Interna e os Gestores das áreas, devem atuar em conjunto no alinhamento das normas ao ambiente de controle necessário para prevenir e combater qualquer ato de natureza ilícita.

A violação dos princípios descritos neste Código de Conduta Ética cometida por qualquer colaborador da Zema Seguros estará sujeita às ações disciplinares e penalidades legais cabíveis.

# CANAL DE COMUNICAÇÃO E DENÚNCIA





## 11. CANAL DE COMUNICAÇÃO E DENÚNCIA

---

Sempre que um colaborador da Zema Seguros tiver conhecimento ou vivenciar uma situação que possa caracterizar conflito de interesses, quando souber ou suspeitar de fatos que possam prejudicar a empresa ou mesmo que venham a contrariar os princípios deste Código, deve comunicar imediatamente ou denunciar por meio de contato telefônico **0800 025 9605** na opção 5 ou pelo e-mail [denuncia@zemaseguros.com.br](mailto:denuncia@zemaseguros.com.br). As denúncias podem ser feitas identificadas ou anônimas, das duas formas a identidade do denunciante será protegida e tratada com o devido sigilo e confidencialidade.

Nenhum colaborador que relate uma suspeita de violação às leis e regulamentações, bem como às políticas, normas e procedimentos corporativos, sofrerá ação de represália ou punição em decorrência de sua atitude. Ao fazer isso, o colaborador cumprirá seu dever de zelar pelos princípios éticos da Zema Seguros através de um canal disponível seguro e confiável.

As denúncias de violação ao Código de Conduta Ética serão analisadas, apuradas e tratadas por intermédio do Comitê de Conduta Ética.

# DÚVIDAS





## 12. DÚVIDAS

---

Os administradores e gestores deverão transmitir aos seus subordinados as normas constantes deste Código, de forma que o mesmo tenha ampla divulgação interna na companhia. Dúvidas específicas a respeito de situações concretas sobre a aplicação ou interpretação das regras constantes deste Código deverão ser encaminhadas à área de Gestão de Riscos e *Compliance* da Zema Seguros S.A..

## 13. DISPOSIÇÕES GERAIS

---

Todos os colaboradores, bem como as pessoas com as quais a Zema Seguros mantém relação de negócios, devem ter conhecimento, respeitar e cumprir o presente Código.

O presente Código está alinhado ao Código de Conduta Ética do Grupo Zema, refletindo e reforçando todos os princípios e diretrizes corporativas, aplicáveis às empresas do grupo.

Este Código entra em vigor na data de sua divulgação.