



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Vox Instituição de Pagamento

Sumário

1. Mensagem da Alta Administração	3
2. Objetivo, abrangência e responsabilidade	3
3. Diretrizes, missão e valores	4
4. Ambiente de trabalho, respeito, diversidade e combate ao assédio	4
5. Saúde, segurança e meio ambiente	5
6. Relacionamento com clientes e usuários	5
7. Fornecedores, parceiros e terceiros	5
8. Concorrência justa e ética	6
9. Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo	6
10. Prevenção à corrupção, ao suborno e às fraudes.....	7
11. Presentes, brindes, hospitalidade e entretenimento	8
12. Conflitos de interesse.....	8
13. Doações, patrocínios e atividades políticas	9
14. Proteção, uso e divulgação de informações	10
15. Privacidade, proteção de dados e confidencialidade	10
16. Segurança da informação, recursos tecnológicos e inteligência artificial.....	11
17. Proteção do patrimônio da Vox e de terceiros.....	11
18. Relacionamento com governo, reguladores e órgãos públicos	12
19. Comunicação externa, imprensa e redes sociais.....	12
20. Canal de Ética, não retaliação e governança das apurações.....	13
21. Medidas disciplinares e consequências	14
22. Treinamento, ciência e revisão do Código	14
23. Considerações finais	15

1. Mensagem da Alta Administração

Na Vox, acreditamos que o crescimento sustentável deve estar sempre alinhado à ética, à transparência e à responsabilidade em todas as nossas relações e decisões.

Este Código de Ética e Conduta o compromisso da Vox com a integridade, a conformidade regulatória e a atuação responsável. Ele serve como reflete o principal direcionador para o comportamento esperado de nossos colaboradores, administradores, conselheiros, parceiros e fornecedores.

A Alta Administração apoia integralmente estas diretrizes. Esperamos que todos atuem com respeito, profissionalismo e estrita aderência às leis e às nossas políticas internas.

Fortalecer uma cultura ética é responsabilidade de todos nós. Caso tenha dúvidas sobre a conduta adequada em alguma situação, busque orientação antes de agir.

O que esperamos • Atuar com ética, transparência e responsabilidade em todas as decisões. • Conhecer este Código e aplicar suas orientações no dia a dia. • Buscar orientação da liderança, Compliance ou Canal de Ética em caso de dúvida. • Contribuir para uma cultura de integridade, respeito e colaboração.	O que não toleramos • Ignorar ou relativizar regras internas, leis ou normas regulatórias. • Praticar condutas incompatíveis com os valores da Vox. • Omitir situações de risco, irregularidades ou violações deste Código. • Utilizar desconhecimento das regras como justificativa para conduta inadequada.
--	--

2. Objetivo, abrangência e responsabilidade

Este Código tem o objetivo de orientar comportamentos, prevenir riscos e estabelecer padrões mínimos de conduta ética nas relações da Vox com colaboradores, clientes, usuários, parceiros, fornecedores, terceiros, reguladores, órgãos públicos e sociedade.

As diretrizes aqui previstas aplicam-se a todos os colaboradores, independentemente do cargo ou área de atuação, bem como a administradores, membros de comitês, conselheiros, estagiários, aprendizes, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros de negócio e qualquer pessoa que atue em nome ou no interesse da Vox.

Todos têm o dever de cumprir este Código, as políticas internas, as normas e as leis aplicáveis. Lideranças têm responsabilidade adicional de orientar suas equipes, dar o exemplo, prevenir desvios, tratar dúvidas com seriedade e comunicar situações que possam representar risco ético, legal, regulatório, operacional ou reputacional.

O que esperamos • Cumprimento das políticas internas e normas aplicáveis à atividade da Vox. • Postura preventiva diante de riscos éticos, legais e regulatórios. • Exemplo positivo das lideranças e orientação adequada às equipes. • Registro e comunicação tempestiva de irregularidades ou dúvidas relevantes.	O que não toleramos • Descumprimento deliberado de leis, normas regulatórias ou políticas internas. • Omissão de liderança diante de condutas inadequadas. • Retaliação contra quem questiona, reporta ou coopera com apurações. • Uso do cargo, da área ou da senioridade para burlar controles internos.
--	---

3. Diretrizes, missão e valores

As **diretrizes** deste Código refletem os valores e os compromissos da Vox. Todos devem agir com ética, integridade, boa-fé, honestidade, respeito, transparência, responsabilidade e diligência, com foco na proteção de nossos clientes, usuários, parceiros e da própria instituição.

A **missão** da Vox é empoderar financeiramente as pessoas, eliminar a complexidade e oferecer soluções de pagamento seguras e acessíveis a todos.

Nossos **valores** orientam a forma como trabalhamos: ética, respeito, simplicidade, inovação, transparência, diversidade, inclusão, responsabilidade social.

O que esperamos	O que não toleramos
• Decisões alinhadas aos valores, à missão e aos interesses legítimos da Vox. • Atuação profissional, responsável e transparente. • Foco na proteção do cliente, do usuário e da reputação institucional. • Respeito às normas internas, regulatórias e legais.	• Práticas abusivas, enganosas ou incompatíveis com os valores da Vox. • Condutas que coloquem clientes, usuários ou a instituição em risco. • Favorecimentos indevidos, fraudes ou manipulação de informações. • Desrespeito a controles, aprovações e responsabilidades definidas.

4. Ambiente de trabalho, respeito, diversidade e combate ao assédio

A Vox reafirma seu compromisso com direitos humanos, legislação trabalhista e promoção de um ambiente de trabalho ético, seguro, respeitoso, diverso e inclusivo. Todas as pessoas devem ser tratadas com dignidade, profissionalismo e igualdade de oportunidades.

Não toleramos discriminação, intimidação, humilhação, violência, retaliação, assédio moral, assédio sexual, trabalho infantil, trabalho análogo à escravidão ou qualquer prática que viole a dignidade, a liberdade, a segurança ou os direitos fundamentais das pessoas.

- **Assédio moral** é a exposição de uma pessoa a situações abusivas, constrangedoras, humilhantes ou ofensivas, de forma repetitiva ou com gravidade suficiente para afetar sua dignidade, seu bem-estar ou seu ambiente de trabalho. Pode ocorrer por palavras, gestos, mensagens, isolamento, cobranças desproporcionais, ameaças, desqualificação pública ou abuso de poder.
- **Assédio sexual** é qualquer conduta de conotação sexual indesejada que constranja, intimide, pressione ou condicione uma oportunidade, benefício, permanência, avaliação ou relação profissional à aceitação da conduta. Pode ocorrer por falas, mensagens, convites insistentes, insinuações, gestos ou contato físico sem consentimento.

Situações de desrespeito, discriminação ou assédio devem ser reportadas ao Canal de Ética. Os relatos serão tratados com seriedade, confidencialidade, imparcialidade e garantia de não retaliação.

O que esperamos	O que não toleramos
• Relações profissionais baseadas em respeito, empatia e colaboração. • Ambiente inclusivo, seguro e livre de discriminação e assédio. • Comunicação respeitosa, inclusive em reuniões, mensagens, e-mails e canais digitais. • Lideranças atuando de forma preventiva, acolhedora e responsável. • Reporte imediato de situações de assédio, discriminação, intimidação ou violência.	• Assédio moral, assédio sexual ou qualquer conduta abusiva. • Piadas, comentários, apelidos, gestos, mensagens ou exposições ofensivas. • Humilhação pública, perseguição, isolamento intencional ou ameaças. • Discriminação por raça, cor, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, religião, idade, nacionalidade, condição física, posição social ou qualquer outra característica. • Retaliação contra quem relata, apoia ou participa de apuração sobre assédio ou discriminação.

5. Saúde, segurança e meio ambiente

A Vox busca o crescimento sustentável de suas atividades, respeitando o meio ambiente, incentivando o uso consciente de recursos, a redução de desperdícios e o descarte adequado de materiais.

Também temos o compromisso de promover um ambiente seguro e saudável, priorizando a integridade física e emocional de colaboradores, parceiros e terceiros. A proteção à vida e à saúde deve ser considerada em todas as decisões.

Todos devem cumprir normas de saúde e segurança, utilizar corretamente recursos e equipamentos, comunicar riscos, incidentes e condições inseguras, e colaborar para prevenir danos às pessoas, ao meio ambiente e à continuidade dos negócios.

O que esperamos

- Uso consciente de recursos e redução de desperdícios.
- Cumprimento das normas de saúde, segurança e meio ambiente.
- Comunicação imediata de riscos, incidentes e condições inseguras.
- Atitudes preventivas e responsáveis.

O que não toleramos

- Condutas inseguras, negligentes ou que coloquem pessoas em risco.
- Descumprimento de normas de segurança e saúde.
- Descarte inadequado de materiais ou desperdício intencional.
- Omissão diante de riscos, acidentes ou incidentes.

6. Relacionamento com clientes e usuários

A Vox deve se relacionar com clientes e usuários de forma clara, justa, transparente, responsável e respeitosa. Nossas comunicações, produtos, serviços e atendimentos devem ser compreensíveis, adequados e compatíveis com as normas aplicáveis.

Devemos proteger os interesses legítimos dos clientes e usuários, evitar informações enganosas, práticas abusivas, omissões relevantes ou promessas que não possam ser cumpridas. Reclamações, dúvidas e manifestações devem ser tratadas com atenção, tempestividade e registro adequado.

A proteção dos dados, a segurança das operações e a prevenção de fraudes são responsabilidades compartilhadas por todas as áreas envolvidas no ciclo de relacionamento com clientes e usuários.

O que esperamos

- Atendimento respeitoso, claro e transparente.
- Informações corretas, completas e compatíveis com o produto ou serviço oferecido.
- Tratamento responsável de dúvidas, solicitações, reclamações e incidentes.
- Proteção dos dados, da segurança e da experiência do cliente e usuário.

O que não toleramos

- Práticas abusivas, enganosas ou discriminatórias.
- Omissão de informações relevantes ao cliente ou usuário.
- Promessas comerciais incompatíveis com regras internas ou capacidade operacional.
- Uso indevido de dados ou exposição desnecessária de informações de clientes e usuários.

7. Fornecedores, parceiros e terceiros

A Vox exige de fornecedores, parceiros e terceiros padrões de ética, integridade, respeito, confidencialidade, segurança e conformidade compatíveis com os praticados internamente.

Contratações devem observar critérios técnicos, comerciais, reputacionais, legais, regulatórios e de integridade, com imparcialidade, concorrência justa, documentação adequada e aprovação pelas áreas competentes.

Terceiros que atuem em nome ou no interesse da Vox devem cumprir as leis, os contratos, as políticas aplicáveis e este Código, observando rigorosamente as normas de segurança da informação e continuidade de negócios. Quando

necessário, a Vox poderá realizar diligências, solicitar informações, prever cláusulas contratuais de integridade, monitorar a execução e adotar medidas corretivas em caso de descumprimento.

O que esperamos • Contratações conduzidas com imparcialidade, transparência e registro adequado. • Avaliação de integridade, reputação, capacidade técnica e conformidade dos terceiros. • Comunicação de conflitos de interesse antes de qualquer indicação ou decisão. • Cumprimento de contratos, políticas internas, requisitos de segurança e confidencialidade.	O que não toleramos • Tratativas paralelas ou fora do processo formal de contratação. • Favorecimento de fornecedor, parceiro ou terceiro por interesse pessoal, familiar ou financeiro. • Oferta ou recebimento de vantagem indevida para influenciar contratação ou gestão de contrato. • Contratação ou manutenção de terceiros envolvidos em práticas ilícitas, antiéticas ou incompatíveis com este Código.
--	---

8. Concorrência justa e ética

A Vox atua de forma ética, transparente e em conformidade com as regras de livre concorrência, respeitando a legislação aplicável e as boas práticas de mercado.

Não é permitida a troca de informações estratégicas, sensíveis ou confidenciais com concorrentes sem autorização prévia e formal das áreas de Jurídico e Compliance. Todos os colaboradores devem agir com elevado grau de responsabilidade na proteção das informações da instituição, rejeitando quaisquer práticas que possam ser interpretadas como anticoncorrenciais ou como manipulação de mercado.

O que esperamos • Conduta ética e transparente em negociações e interações de mercado. • Proteção rigorosa de informações estratégicas, sensíveis e confidenciais. • Consulta ao Jurídico ou Compliance em caso de dúvida sobre interação com concorrentes.	O que não toleramos • Troca indevida de informações sensíveis com concorrentes. • Manipulação de mercado ou qualquer conduta que comprometa a livre concorrência. • Uso de informações concorrenciais obtidas de forma imprópria.
--	--

9. Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo

Na Vox, protegemos ativamente nosso ecossistema de pagamentos para assegurar que nossos produtos, serviços, canais e relacionamentos não sejam utilizados para ocultar ou movimentar recursos de origem ilícita, financiar o terrorismo ou viabilizar outras práticas criminosas.

Repudiamos de forma integral qualquer tentativa de utilização de nossas operações para fins ilícitos, não admitindo que nossos serviços sejam empregados como meio para a prática de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo ou proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FT).

Atuamos em estrita conformidade com a Lei nº 9.613/1998, com as regulamentações do Banco Central do Brasil (BCB) e com as diretrizes do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), adotando políticas, controles e processos robustos baseados em gestão de riscos.

Para fins deste Código, considera-se lavagem de dinheiro qualquer ato ou tentativa de ocultar, dissimular a origem ou integrar à economia formal recursos provenientes de atividades ilegais — como fraudes, golpes, corrupção ou roubos — conferindo-lhes aparência de legitimidade.

Nossos pilares de prevenção

Todos os colaboradores, parceiros e terceiros devem cumprir, de forma rigorosa, os seguintes pilares:

- **Conheça seu Cliente e Parceiro (KYC/KYP):** Realização de processos diligentes de identificação, qualificação, verificação e validação cadastral, incluindo análise de perfil e compatibilidade econômico-financeira.
- **Monitoramento contínuo:** Acompanhamento permanente das operações e comportamentos, com o objetivo de identificar transações atípicas, inconsistências ou desvios de padrão.
- **Gestão de riscos:** Aplicação de abordagem baseada em risco para classificar, tratar e mitigar exposições relacionadas a PLD/FT.
- **Sigilo e confidencialidade:** Garantia de que análises, investigações internas e comunicações de suspeitas sejam tratadas com absoluto sigilo, vedada qualquer divulgação indevida ou comunicação ao investigado.

Dever de reporte

Qualquer colaborador que identifique ou suspeite de indícios de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo ou irregularidades correlatas deve comunicar imediatamente a área de Compliance ou utilizar o Canal de Ética e Conduta, fornecendo o máximo de informações disponíveis. A omissão diante de suspeitas ou irregularidades é considerada violação grave a este Código.

O que esperamos	O que não toleramos
• Cumprimento rigoroso dos procedimentos de cadastro, análise, monitoramento e reporte. • Atenção a operações atípicas, inconsistências cadastrais e sinais de alerta. • Comunicação tempestiva de suspeita às áreas responsáveis • Sigilo absoluto sobre análises internas e comunicações de operações suspeitas.	• Facilitar, ocultar ou ignorar indícios de lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo. • Deixar de agir diante de alertas, inconsistências ou comportamentos suspeitos. • Orientar clientes, parceiros ou terceiros sobre como contornar controles internos ou evitar detecção. • Compartilhar informações sigilosas relacionadas a investigações ou comunicações regulatórias.

10. Prevenção à corrupção, ao suborno e às fraudes

A Vox adota **tolerância zero** à corrupção, ao suborno, às fraudes e a qualquer prática ilícita.

Corrupção e Suborno

É terminantemente proibido oferecer, prometer, autorizar, solicitar, receber ou aceitar qualquer tipo de vantagem indevida, de forma direta ou indireta. Essa regra aplica-se às relações com agentes públicos, clientes, fornecedores, parceiros, concorrentes ou quaisquer terceiros.

Fraude

Considera-se fraude qualquer ato intencional de enganar, omitir, falsificar, manipular, adulterar ou utilizar indevidamente informações, sistemas, documentos, identidades, processos ou recursos. O objetivo da fraude é obter benefício indevido ou causar prejuízo à Vox, a clientes, usuários, parceiros, terceiros ou ao mercado.

Como instituição que atua com crédito e meios de pagamento, nossa atenção deve ser redobrada. São exemplos de condutas proibidas:

- Adulteração de documentos e manipulação de indicadores ou resultados corporativos.
- Uso indevido de acessos, fraude cadastral, fraude transacional e simulação de operações.
- Facilitação irregular, desvio de valores, ocultação de perdas e aprovações de crédito ou limites sem o devido lastro técnico.
- Uso de intermediários ou terceiros para ocultar ou praticar atos ilícitos.
- Ocultar perdas financeiras, desviar valores ou facilitar vantagens irregulares.

O que esperamos • Rejeitar imediatamente propostas, pagamentos, favores ou vantagens indevidas. • Manter registros claros, verdadeiros, completos e rastreáveis. • Comunicar suspeitas de fraude, corrupção ou suborno pelos canais oficiais. • Consultar Compliance ou Jurídico antes de prosseguir em situações ambíguas ou de risco.	O que não toleramos • Corrupção, suborno, fraude, facilitação indevida. • Falsificação, omissão, manipulação ou destruição de documentos e registros. • Uso de terceiros para praticar atos que a Vox não poderia praticar diretamente. • Prosseguir com operação, contratação ou pagamento diante de sinais relevantes de irregularidade.
---	--

11. Presentes, brindes, hospitalidade e entretenimento

A oferta ou o recebimento de cortêsias comerciais deve preservar a transparência, a imparcialidade e a independência das decisões da Vox. Nenhum benefício pode ser aceito ou oferecido se houver qualquer expectativa de contrapartida.

Conceitos Práticos

- **Brinde:** Item institucional de uso comum e sem valor comercial relevante, distribuído de forma geral como cortesia ou publicidade (ex.: canetas, blocos e calendários). Regra: Seu recebimento é permitido.
- **Presente:** Bem ou vantagem de valor comercial (ex.: bebidas, eletrônicos e cestas comemorativas). Regra: O recebimento deve respeitar os limites da Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades
- **Hospitalidade e Entretenimento:** Refeições de negócios, viagens, hospedagens e ingressos para eventos esportivos, culturais ou profissionais. Regra: Exige propósito comercial legítima e aderência a Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades.

Na dúvida, recuse o item ou consulte o Compliance antes de aceitar, oferecer ou prometer qualquer cortesia.

O que esperamos • Agir com transparência antes de aceitar ou oferecer qualquer cortesia. • Verificar a política interna vigente e os limites de valor aplicáveis. • Comunicar Compliance sobre situações fora do padrão ou com potencial conflito. • Recusar cortêsias que possam gerar obrigação, influência ou favorecimento.	O que não toleramos • Aceitar, oferecer ou prometer vantagem para influenciar decisão de negócio. • Receber dinheiro, Pix, créditos, cartões, vale-presentes ou equivalentes. • Omitir o recebimento de presentes, convites ou hospitalidades sujeitas a aprovação. • Aceitar benefícios de fornecedores, parceiros ou agentes públicos em desacordo com as regras internas.
---	--

12. Conflitos de interesse

Conflito de interesse ocorre quando interesses pessoais, financeiros, familiares, afetivos, societários ou profissionais interferem, ou parecem interferir, na imparcialidade de decisões tomadas em nome da Vox.

Esperamos que todas as decisões sejam tomadas de forma ética, transparente e alinhada aos interesses da instituição, evitando situações que comprometam a independência, a segregação de funções ou a integridade das relações profissionais.

Relacionamentos Afetivos e Familiares

A Vox reconhece a existência de relacionamentos afetivos no ambiente de trabalho, desde que conduzidos com profissionalismo, respeito e discrição.

Para evitar conflitos de interesse, não são permitidas relações afetivas ou de parentesco até o segundo grau em situações que envolvam:

- subordinação direta ou indireta;
- influência sobre avaliações, promoções ou decisões profissionais;
- atividades com conflito de segregação de funções, como execução e conferência;
- situações que possam comprometer a imparcialidade, a produtividade ou o ambiente de trabalho.

Relacionamento com Fornecedores e Terceiros

A Vox não contrata fornecedores, parceiros ou prestadores de serviços que tenham parentes de nossos colaboradores, diretores ou conselheiros como sócios ou em cargos de liderança. Essa regra se aplica a parentes de até segundo grau (como pais, filhos, irmãos, avós e netos). Casos excepcionais serão analisados e decididos exclusivamente pela Diretoria e pelo Conselho de Administração.

Representação da Instituição

Ao representar a Vox em reuniões, eventos ou interações externas, todos os colaboradores devem atuar de forma ética, profissional e alinhada aos interesses da instituição.

Toda situação que represente potencial conflito de interesses ou descumprimento deste Código deve ser imediatamente reportada à área de Compliance e aos canais oficiais da instituição.

O que esperamos	O que não toleramos
• Transparência na declaração de conflitos reais, potenciais ou aparentes. • Respeito à segregação de funções, aprovações e alçadas internas. • Afastamento de decisões quando houver interesse pessoal, familiar ou financeiro. • Atuação profissional, imparcial e alinhada aos interesses da Vox.	• Uso do cargo, acesso ou influência para benefício próprio ou de terceiros. • Favorecimento de familiares, amigos, parceiros afetivos, fornecedores ou clientes. • Relação de subordinação entre familiares ou parceiros afetivos sem avaliação formal. • Omissão na declaração de conflitos de interesse.

13. Doações, patrocínios e atividades políticas

A Vox respeita a participação cidadã e o pluralismo político de seus colaboradores, mas determina regras estritas para garantir que suas atividades pessoais nunca sejam vinculadas à imagem ou aos recursos da instituição

Diretrizes Corporativas

- **Restrição à liderança:** Diretores estatutários e conselheiros estão proibidos de realizar qualquer tipo de doação pessoal para candidatos, partidos ou ocupantes de cargos políticos
- **Neutralidade institucional:** Atividades políticas, como panfletagem, manifestações e captação de votos, não são permitidas nas dependências da Vox.**Blindagem da imagem** Manifestações políticas em redes sociais pessoais ou ambientes externos devem ser feitas de forma estritamente individual para que a empresa nunca seja associada a candidatos ou partidos.
- **Candidatura a cargos públicos:** Colaboradores que optarem por se candidatar a um cargo político devem solicitar o afastamento de suas funções, com a suspensão temporária do seu contrato de trabalho.

O que esperamos

- Manter as atividades políticas pessoais totalmente distantes da imagem da Vox.
- Respeitar as dependências da empresa como espaço livre de campanhas.
- Solicitar o afastamento imediato das funções caso decida concorrer a um cargo público.

O que não toleramos

- Diretores estatutários e conselheiros fazerem doações para candidatos ou partidos.
- Associar a imagem da Vox a posições políticas pessoais nas redes sociais.
- Manter as funções ativas na empresa durante uma candidatura pública.

14. Proteção, uso e divulgação de informações

A Vox possui informações públicas, internas, restritas, confidenciais e sensíveis. Como regra, nenhuma informação deve ser divulgada, compartilhada, enviada, publicada ou utilizada fora da finalidade profissional autorizada.

Informações internas, estratégicas, comerciais, financeiras, regulatórias, tecnológicas, cadastrais, transacionais ou de clientes e usuários devem ser protegidas contra acesso indevido, perda, alteração, exposição, cópia não autorizada e uso inadequado.

A divulgação de informações oficiais ou institucionais deve ser realizada apenas por pessoas autorizadas e mediante aprovação das áreas competentes. Na dúvida, o colaborador deve consultar a liderança, área de Comunicação, Jurídico, Segurança da Informação ou Compliance.

O que esperamos

- Uso de informações apenas para finalidade profissional legítima e autorizada.
- Cuidado com documentos, relatórios, planilhas, apresentações, e-mails e mensagens.
- Compartilhamento restrito ao público necessário e autorizado.
- Consulta prévia antes de divulgar informações internas ou institucionais.

O que não toleramos

- Divulgação não autorizada de informações da Vox, clientes, usuários ou terceiros.
- Envio de informações internas para contas pessoais ou canais não autorizados.
- Uso de informações para benefício próprio ou de terceiros.
- Comentários públicos em nome da Vox sem autorização formal.

15. Privacidade, proteção de dados e confidencialidade

A Vox trata dados pessoais com respeito à privacidade, segurança, transparência, necessidade, finalidade e conformidade com a legislação aplicável. Dados de colaboradores, clientes, usuários, parceiros e terceiros devem ser acessados e utilizados apenas por pessoas autorizadas e para fins legítimos.

Todos devem preservar a confidencialidade dos dados pessoais e das informações sensíveis a que tiverem acesso em razão de suas atividades. O acesso indevido, o compartilhamento desnecessário ou a utilização de dados fora da finalidade autorizada são condutas incompatíveis com este Código.

Incidentes de segurança, vazamentos, acessos indevidos, perdas de documentos, envio incorreto de dados, suspeitas de exposição ou qualquer falha envolvendo dados pessoais devem ser comunicados imediatamente ao Encarregado de Dados, Segurança da Informação ou Compliance.

O que esperamos • Tratamento de dados pessoais somente para finalidade legítima e autorizada. • Proteção de dados de clientes, usuários, colaboradores, parceiros e terceiros. • Comunicação imediata de incidentes ou suspeitas de violação de dados. • Respeito às orientações do Encarregado de Dados, Segurança da Informação e Compliance.	O que não toleramos • Acesso, cópia, envio ou uso de dados sem necessidade profissional. • Compartilhamento de dados pessoais em canais não autorizados. • Omissão ou atraso no reporte de incidente de segurança ou privacidade. • Uso de dados para finalidade pessoal, comercial indevida ou discriminatória.
---	--

16. Segurança da informação, recursos tecnológicos e inteligência artificial

Recursos tecnológicos da Vox, como computadores, celulares, sistemas, e-mails, senhas, redes, plataformas, bases de dados e ferramentas digitais, devem ser utilizados de forma responsável, segura e compatível com as finalidades profissionais.

Todos devem proteger credenciais, acessos e dispositivos, seguir orientações de Segurança da Informação, evitar instalação ou uso de ferramentas não autorizadas e reportar imediatamente suspeitas de phishing, engenharia social, acesso indevido, perda de equipamento ou comportamento anormal em sistemas.

O uso de ferramentas de inteligência artificial, automação ou soluções digitais deve respeitar as políticas internas, a confidencialidade, a proteção de dados, a segurança da informação, a propriedade intelectual e a validação humana dos resultados. Informações confidenciais, dados pessoais, documentos estratégicos ou dados de clientes e usuários não devem ser inseridos em ferramentas não aprovadas pela Vox.

O que esperamos • Uso seguro e responsável de sistemas, dispositivos, e-mails e ferramentas digitais. • Proteção de senhas, acessos, autenticações e informações corporativas. • Reporte imediato de incidentes, tentativas de fraude digital ou acessos suspeitos. • Uso de inteligência artificial somente conforme orientações e ferramentas aprovadas.	O que não toleramos • Compartilhamento de senhas, acessos ou dispositivos de forma indevida. • Uso de sistemas ou ferramentas não autorizadas para tratar dados da Vox. • Inserção de informações confidenciais ou dados pessoais em IA pública ou não aprovada. • Ignorar alertas de segurança, tentativas de golpe, phishing ou incidentes.
--	---

17. Proteção do patrimônio da Vox e de terceiros

O patrimônio da Vox inclui recursos financeiros, equipamentos, sistemas, marcas, documentos, informações, propriedade intelectual, dados, materiais de trabalho, instalações e qualquer ativo físico ou digital utilizado nas atividades da instituição.

Todos devem zelar pelo uso adequado, econômico, seguro e responsável dos ativos da Vox e de terceiros. Recursos corporativos devem ser utilizados para fins profissionais, observadas as políticas internas e as orientações das áreas responsáveis.

Informações, relatórios, planilhas, apresentações, códigos, bases, metodologias, documentos e demais materiais produzidos no exercício das atividades pertencem à Vox, salvo disposição contratual ou legal em contrário, e não devem ser copiados, enviados, publicados ou utilizados sem autorização.

O que esperamos • Uso responsável, cuidadoso e profissional dos recursos da Vox. • Proteção de ativos físicos, digitais, financeiros e intelectuais. • Comunicação de perdas, danos, acessos indevidos ou uso inadequado. • Respeito ao patrimônio de clientes, parceiros, fornecedores e terceiros.	O que não toleramos • Uso de bens, sistemas ou informações da Vox para fins pessoais indevidos. • Desperdício, dano, desvio, apropriação ou uso não autorizado de recursos. • Cópia, remoção ou envio de materiais corporativos sem autorização. • Violação de propriedade intelectual da Vox ou de terceiros.
--	--

18. Relacionamento com governo, reguladores e órgãos públicos

Toda interação com agentes públicos, reguladores, órgãos de fiscalização, autoridades, entidades de autorregulação e representantes governamentais deve ser pautada por legalidade, transparência, formalização, respeito e precisão das informações.

Comunicações, respostas a ofícios, requisições, fiscalizações, relatórios, reuniões e entregas regulatórias devem ser coordenadas pelas áreas competentes, com registro adequado, evidências arquivadas e observância de prazos.

É proibido prometer, oferecer, autorizar, solicitar ou conceder qualquer vantagem indevida a agente público ou pessoa relacionada, direta ou indiretamente. Dúvidas sobre interações com governo, reguladores ou autoridades devem ser encaminhadas ao Compliance.

O que esperamos • Atuação transparente, formal e respeitosa com autoridades e reguladores. • Informações completas, corretas, tempestivas e devidamente aprovadas. • Preservação de evidências, protocolos, registros e documentos enviados. • Acionamento de Jurídico, Compliance ou área responsável em situações sensíveis.	O que não toleramos • Oferta de vantagem indevida a agente público ou pessoa relacionada. • Resposta incompleta, falsa, manipulada ou sem aprovação a órgão regulador. • Omissão de informação relevante em fiscalização, ofício ou reporte regulatório. • Contato informal ou não autorizado para influenciar decisão pública ou regulatória.
--	--

19. Comunicação externa, imprensa e redes sociais

A comunicação institucional da Vox deve ser clara, responsável, respeitosa. Somente pessoas autorizadas podem falar em nome da Vox, divulgar posicionamentos oficiais ou conceder entrevistas.

Nas redes sociais, todos devem preservar a imagem da instituição, a confidencialidade das informações e o respeito às pessoas. Opiniões pessoais não devem ser apresentadas como posicionamento da Vox.

É proibido publicar, comentar, compartilhar ou expor informações internas, dados de clientes e usuários, imagens de ambientes restritos, documentos, telas de sistemas, discussões internas ou qualquer conteúdo que possa violar confidencialidade, privacidade, segurança ou reputação institucional.

O que esperamos • Comunicação responsável, respeitosa e alinhada às áreas autorizadas. • Separação clara entre opinião pessoal e manifestação institucional. • Cuidado com informações internas, imagens, documentos e dados em redes sociais. • Direcionamento de demandas da imprensa ou públicas à área competente.	O que não toleramos • Falar em nome da Vox sem autorização. • Expor informações internas, confidenciais ou dados de clientes e usuários. • Publicar conteúdo ofensivo, discriminatório ou incompatível com este Código associado à Vox. • Divulgar imagens de documentos, telas, sistemas ou ambientes restritos.
--	---

20. Canal de Ética, não retaliação e governança das apurações

A Vox disponibiliza Canal de Ética para recebimento de denúncias, relatos, dúvidas e comunicações sobre condutas que possam violar este Código, políticas internas, leis, normas regulatórias ou compromissos institucionais.

O Canal de Ética pode ser utilizado por colaboradores, administradores, parceiros, fornecedores, clientes, usuários e demais terceiros. Os relatos poderão ser identificados ou anônimos, conforme a ferramenta disponível, e serão tratados com confidencialidade, imparcialidade, independência e diligência.

A Vox não tolera retaliação contra qualquer pessoa que, de boa-fé, faça um relato, apresente dúvida, recuse conduta inadequada ou coopere com apuração. Retaliação, tentativa de intimidação, ameaça, punição informal, isolamento ou prejuízo profissional indevido também são violações deste Código.

A governança das apurações deve observar critérios de independência, ausência de conflito de interesse, registro de evidências, confidencialidade, proporcionalidade e encaminhamento às áreas competentes. Indicadores e temas relevantes do Canal de Ética devem ser reportados periodicamente às instâncias de governança da Vox, preservado o sigilo das apurações.

Como funciona?

O acesso está disponível a qualquer momento pelo site: www.contatoseguro.com.br/tendaatacado

O canal é administrado por uma empresa terceirizada, o que garante o registro seguro de relatos — anônimos ou identificados — com total isenção.

Todas as manifestações são analisadas com neutralidade pela equipe de Ética do Grupo Tenda Atacado, grupo econômico do qual a Vox faz parte.

Garantimos proteção integral ao denunciante de boa-fé. Não toleramos nenhum tipo de retaliação, perseguição ou constrangimento.

E-mail: tendaatacado@contatoseguro.com.br

Telefone: 0800 517 0003

Atendimento pessoal 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O que esperamos	O que não toleramos
• Uso responsável do Canal de Ética para dúvidas, relatos e denúncias de boa-fé. • Tratamento confidencial, imparcial e diligente dos relatos recebidos. • Proteção contra retaliação e preservação das pessoas envolvidas. • Registro, acompanhamento e reporte periódico dos indicadores às instâncias de governança.	• Retaliação contra denunciante, testemunhas ou pessoas que cooperem com apurações. • Denúncias de má-fé, deliberadamente falsas ou feitas para prejudicar terceiros. • Interferência, ocultação, destruição ou manipulação de evidências. • Vazamento de informações sobre relatos ou apurações internas.

21. Medidas disciplinares e consequências

O descumprimento deste Código, das políticas internas, leis, normas regulatórias ou obrigações contratuais poderá resultar em medidas disciplinares, contratuais, administrativas, cíveis ou criminais, conforme a gravidade da conduta, a legislação aplicável e as normas internas da Vox.

As medidas poderão incluir orientação formal, treinamento adicional, advertência, suspensão, desligamento, rescisão contratual, bloqueio de acessos, reparação de danos, comunicação a autoridades competentes ou outras providências cabíveis.

A aplicação de medidas deve observar proporcionalidade, imparcialidade, registro adequado, direito de manifestação quando aplicável, envolvimento das áreas competentes e avaliação de reincidência, intenção, impacto, risco e cooperação durante a apuração.

O que esperamos • Cumprimento deste Código e das políticas internas. • Cooperação com apurações conduzidas pela Vox. • Correção imediata de condutas inadequadas e prevenção de reincidência. • Aplicação proporcional, imparcial e documentada de consequências.	O que não toleramos • Descumprimento deliberado deste Código ou de normas internas. • Obstrução de apuração, ocultação de fatos ou manipulação de evidências. • Reincidência em condutas inadequadas ou antiéticas. • Tratamento desigual, parcial ou informal de violações relevantes.
--	--

22. Treinamento, ciência e revisão do Código

A Vox deve promover a divulgação deste Código e treinamentos periódicos de ética, integridade, prevenção a assédio, conflitos de interesse, PLD/FT, anticorrupção, proteção de dados, segurança da informação e demais temas relevantes ao negócio.

Todos os colaboradores e públicos abrangidos, conforme aplicável, devem declarar ciência e compromisso com este Código. A participação em treinamentos obrigatórios poderá ser registrada e acompanhada pela área responsável.

Este Código deve ser revisado anualmente ou sempre que houver alteração legal, regulatória, societária, operacional, estratégica ou de risco relevante. A revisão deve ser conduzida por Compliance, com envolvimento das áreas competentes e aprovação conforme governança interna.

O que esperamos • Participação nos treinamentos obrigatórios e atualização contínua. • Leitura, ciência e compromisso formal com este Código. • Revisão periódica do documento e atualização conforme mudanças relevantes. • Manutenção de evidências de divulgação, treinamento, ciência e aprovação.	O que não toleramos • Ignorar treinamentos obrigatórios ou se recusar a declarar ciência injustificadamente. • Manter regras desatualizadas diante de mudanças regulatórias ou de risco. • Divulgar versões não aprovadas ou sem controle de versão. • Falta de evidência de treinamento, ciência ou revisão periódica.
---	--

23. Considerações finais

Este Código é uma referência prática para orientar decisões e comportamentos. Ele não esgota todas as situações possíveis, por isso cada pessoa deve agir com responsabilidade, bom senso, integridade e disposição para buscar orientação quando houver dúvida.

A conduta ética fortalece a confiança na Vox, protege clientes e usuários, preserva a instituição e contribui para um ambiente de trabalho mais seguro, justo e respeitoso.

Em caso de dúvida, procure sua liderança, Compliance ou utilize o Canal de Ética. Perguntar antes de agir é sempre melhor do que corrigir uma conduta inadequada depois.

O que esperamos

- Decidir com ética, responsabilidade e transparência.
- Buscar orientação quando a situação não estiver clara.
- Proteger a reputação, os clientes, os usuários e a sustentabilidade da Vox.
- Atuar como agente da cultura de integridade.

O que não toleramos

- Silenciar diante de irregularidades, riscos ou violações.
- Agir contra os valores da Vox, mesmo sob pressão por resultado.
- Transferir responsabilidade ética para outras pessoas ou áreas.
- Normalizar condutas inadequadas por costume, urgência ou conveniência.