



CÓDIGO DE

conduta

ética

GRUPO

**CASASBAHIA**

# índice

.....

.....

.....

.....



## OS VALORES E **princípios**

No Grupo Casas Bahia, buscamos diariamente construir um ambiente profissional que possibilite que milhares de pessoas compartilhem da mesma paixão pelo trabalho, que tenham o brilho nos olhos e o orgulho de fazer parte do Grupo. Só assim conseguimos alcançar aquilo que é a essência do que entregamos todos os dias: a realização de sonhos. Porém, não conseguiríamos alcançar esse impacto positivo na vida das milhares de pessoas com quem nos relacionamos sem os princípios que guiam tudo o que fazemos, em um ambiente onde **integridade, respeito e transparência** são questões de princípio e inegociáveis para nós. Aqui no Grupo Casas Bahia é importante não só “o que” fazemos, mas, principalmente, “como” fazemos. **É por isso que todos nós, sem distinção, devemos contribuir para que os temas abordados neste Código sejam vivenciados na prática, orientando, inspirando e engajando os nossos públicos na ação e na tomada de decisão, seguindo os mais elevados valores e princípios éticos.**





# A QUEM se destina

## ESTE CÓDIGO

Este Código se aplica a todas as empresas e unidades de negócio que integram o Grupo Casas Bahia, aqui compreendidas as sociedades atualmente pertencentes (abaixo indicadas) e aquelas que vierem a integrar o grupo no futuro.

### **Empresas que compõem o grupo econômico do Grupo Casas Bahia:**

- (i) Indústria de Móveis Bartira Ltda. (“Bartira”);
- (ii) Globex Administração e Serviços Ltda. (“GAS”);
- (iii) Lake Niassa Empreendimentos e Participações Ltda. (“LAKE”);
- (iv) VVLog Logística Ltda. (“VVLog”) Atual: ASAPLog Logística e Soluções Ltda.;
- (v) Globex Administradora de Consórcio Ltda. (“GAC”) [em liquidação];
- (vi) Cnova Comércio Eletrônico S.A. (“Cnova”);
- (vii) ASAPLog Ltda. (“ASAPLog”);
- (viii) Carrier EQ, LLC (“Airfox”) [em liquidação];
- (ix) BanQi Instituição de Pagamento Ltda. (“BanQi”);
- (x) I9XP Tecnologia e Participações S.A. (“I9XP”);
- (xi) E-Hub Tecnologia em E-commerce Ltda. (“E-Hub”);
- (xii) BNQi Sociedade de Crédito Direto S.A. (“BNQi”);
- (xiii) Celer Processamento Comércio e Serviço Ltda. (“Celer”);
- (xiv) banQi Administradora de Cartão de Crédito LTDA. (“banQi Administradora”);
- (xv) CNT Soluções em Negócios Digitais E Logística Ltda (“CNT”);
- (xvi) Integra Soluções para Varejo Digital Ltda (“Integra”);

(xvii) CNTLog Express Logística e Transporte Eireli (“CNTLog”);

(xviii) Fundação Casas Bahia (“Fundação Casas Bahia”).

Se você é membro da diretoria executiva, dos conselhos ou dos comitês de assessoramento, empregado, colaborador, estagiário, parceiro de negócios, prestador de serviços ou qualquer pessoa que atue pelo **Grupo Casas Bahia** ou por qualquer empresa do grupo, então, esse Código é para você!

Os valores, princípios e diretrizes de conduta pessoal e profissional expressos aqui devem guiar a todos, sem exceção, em suas ações e relações de trabalho. Todos nós devemos conhecer esse Código, praticá-lo e divulgá-lo, e é de nossa responsabilidade garantir que ele seja cumprido por todos os públicos. Por isso, tenha esse material como fonte de pesquisa e orientação para todos os momentos.

Só assim, com a colaboração de todos, conseguimos construir e manter um ambiente guiado por valores que norteiam nossa forma de fazer. Afinal, somos responsáveis pelos nossos comportamentos e precisamos orientar e inspirar todos à nossa volta, para que cada passo esteja sempre na mesma direção: **realizar sonhos com respeito, ética e transparência.**



MENSAGEM

# para você



**Renato Franklin**

CEO do Grupo Casas Bahia

*Todos os dias realizamos os sonhos de milhares de pessoas e empresas que entram nas nossas lojas, plataformas, sites e aplicativos para comprar e para vender. Nós acreditamos que integridade, respeito e transparência são princípios que definem nossa forma de entregar esses sonhos. Por isso, são fundamentais em tudo o que fazemos No Grupo Casas Bahia. E também são inegociáveis.*

***Integridade é a coerência entre o que falamos e o que praticamos. Respeito é entender que a nossa liberdade vai até onde começa a liberdade do outro, aceitando e valorizando as diferenças entre as pessoas. E transparência é jogar limpo, é agir com honestidade e falar a verdade: não fraudar, não mentir e não enganar ninguém em qualquer situação, fazendo o certo em todas as situações.***

*Apresentamos a você o nosso **Código de Conduta Ética**. Esperamos que ele possa ajudá-lo a tomar as decisões necessárias, principalmente nos momentos de dúvida.*

*Trabalhamos sempre por um futuro melhor para cada pessoa que se relaciona com o Grupo Casas Bahia. Por um mundo mais justo e digno para cada um de nós.*

**Ótima leitura!**



COMO FAZEMOS

# o que fazemos

O “como fazemos” vem sempre antes do “o que fazemos” na maneira de trabalhar aqui No Grupo Casas Bahia. E é por isso que para nortear os nossos comportamentos e decisões, além de valorizar as pessoas e o que é simples, encantador e inovador para superar desafios e celebrar resultados, temos um conjunto de pilares que valorizamos:



## PAIXÃO POR PESSOAS

Sou diverso, acredito no potencial de cada um e tenho paixão por servir colaboradores, clientes e parceiros de negócio.

### CRENÇAS

Acredito nas pessoas e valorizo o melhor de cada um.

### COMPORTEAMENTOS

- Eu me interesso genuinamente e me coloco no lugar do outro em qualquer situação.
- Eu sei que cada interação é uma oportunidade única de aprender, encantar e servir o outro.



## PROTAGONISMO E COLABORAÇÃO

Sou protagonista na nossa história e me assumo como líder em colaboração com todos.

### CRENÇAS

Sou responsável pelo meu resultado e contribuo para o todo.

### COMPORTEAMENTOS

- Independentemente da minha posição, tenho autonomia com direcionamento claro para encontrar soluções e superar resultados.
- Colaboro e conecto pessoas para encarar e superar desafios.



## SIMPLICIDADE E OBJETIVIDADE

Acredito que objetividade e simplicidade geram melhores resultados.

### CRENÇAS

Acredito que ser objetivo e simples é sempre o melhor caminho.

### COMPORTEAMENTOS

- Eu sempre pratico o diálogo transparente, construtivo e direto.
- Sou agente da desburocratização, desenrolo, simplifico e resolvo.



## INOVAÇÃO CONTÍNUA

Eu aprendo e evoluo sempre, criando um ambiente para inovar em soluções para o cliente, a companhia, o Brasil e o planeta.

### CRENÇAS

Acredito que coragem, ousadia, diversidade e aprendizado geram inovação e fazem o amanhã melhor que o hoje.

### COMPORTEAMENTOS

- Busco novos caminhos, melhores práticas e adapto para ir além.
- Tenho coragem para desafiar, fazer acontecer, e abertura para aprender, errar e corrigir rápido.



## ALTA PERFORMANCE E RECONHECIMENTO

Tenho autonomia, me desafio e desafio os outros e sou reconhecido por gerar resultados.

### CRENÇAS

Acredito que a minha contribuição é importante e isso me dá orgulho de pertencer e realizar.

### COMPORTEAMENTOS

- Eu me posiciono, não tenho medo de falar e agir por que sei que o que faço é importante para todos.
- Eu tenho clareza dos meus objetivos, me planejo e me capacito para ser reconhecido por meus resultados.



# UM **compromisso** DE **todos**

## Respeito às políticas, normas e procedimentos da empresa

Este Código é de cumprimento obrigatório e as condutas apresentadas aqui devem ser adotadas por todos. Só assim conseguimos construir um ambiente de trabalho em que respeitar valores é uma questão de princípio, desenvolvendo nossos negócios com sucesso.

É importante ressaltar que o descumprimento do Código levará à aplicação de penalidades que podem incluir a demissão do colaborador ou o encerramento de contratos firmados com a(s) empresa(s) do Grupo Casas Bahia, além de responsabilizações

legais.

**Este Código não esgota todos os dilemas éticos que podemos enfrentar.** Caso você se depare com uma situação que não esteja descrita neste Código, ou tenha qualquer dúvida, você tem o dever de buscar apoio de superiores, da equipe de Compliance e consultar as políticas internas do Grupo Casas Bahia, sempre tendo em mente, em toda ação e tomada de decisão, os princípios que norteiam o nosso trabalho: respeito, integridade e transparência. Jamais tome uma atitude sem se certificar que está de acordo com o Código e com as normas internas.



# CAPÍTULO 01 | GRUPO CASAS BAHIA, UM LUGAR para todos

## Respeito é uma questão de princípio

Respeito é um princípio do qual não abrimos mão no Grupo Casas Bahia e que deve ser a base de todas as nossas relações de trabalho, seja com colegas, clientes, colaboradores, fornecedores ou parceiros. Aceitar e valorizar o trabalho com pessoas diferentes de você, com ideias diferentes das suas, é a nossa forma de conviver No Grupo Casas Bahia. **A gente sonha com um mundo em que todos tenham oportunidades iguais, não importa a raça, a origem, a idade, a religião, o gênero ou a orientação sexual.**

Juntos, nós representamos a pluralidade do povo brasileiro e, por isso, a defesa dos direitos humanos está presente em todas as nossas operações e em nossa cadeia de negócios. Repudiamos qualquer tipo de preconceito, discriminação, assédio moral e sexual, trabalho em condições análogas à escravidão, exploração infantil e condições desumanas e degradantes de trabalho. Essas situações são proibidas no Grupo Casas Bahia e também no ambiente de todos os parceiros e fornecedores que atuam com a gente.

Oferecemos um local de trabalho seguro, saudável, inclusivo e livre de intolerância, discriminação, preconceito, violência e assédio. Nossos princípios, valores, políticas e estratégias estão fundamentados no respeito à dignidade de cada pessoa.

Você faz parte disso.



# CAPÍTULO 01 | GRUPO CASAS BAHIA, UM LUGAR para todos

## Diversidade e igualdade de tratamento

Aqui no Grupo Casas Bahia, valorizamos e respeitamos a diversidade e somos comprometidos com os direitos humanos e com a cidadania.

Estamos construindo um grupo em que diversidade não é algo passageiro; é a nossa forma de ser e o nosso jeito de fazer. Por isso, temos a consciência da nossa responsabilidade na criação de um ambiente diverso e inclusivo, que busca cada vez mais aumentar a representatividade e oferecer oportunidades de desenvolvimento para todos os colaboradores, sejam eles: mulheres, negros, indígenas, LGBTI+, pessoas com deficiência, refugiados ou pessoas de diferentes idades, incluindo

os jovens e maiores de 45 anos. Nossa busca por inclusão e diversidade também abrange temas como nacionalidade, naturalidade, renda, diversidade estética e formação acadêmica.

Proporcionamos um ambiente de respeito onde todos estão seguros para ser quem são e para alcançar seus sonhos. Portanto, não aceitamos qualquer tipo de violência, preconceito ou discriminação, seja com clientes, fornecedores, prestadores de serviço ou colaboradores, seja no dia a dia de trabalho ou em ambiente externo, inclusive em ambientes virtuais. Juntos fazemos do Grupo Casas Bahia um lugar de respeito a todos.



# CAPÍTULO 01 | GRUPO CASAS BAHIA, UM LUGAR para todos

## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- o preconceito, a violência e a discriminação de colegas, clientes, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros ou qualquer outra pessoa, seja no ambiente físico ou virtual (ferramentas e redes sociais internas e externas);
- o desrespeito no tratamento com quem quer que seja por conta de suas características pessoais;
- a intolerância ou qualquer forma de incentivo a ela;
- piadas discriminatórias e a utilização de apelidos;
- deixar que situações como estas aconteçam em silêncio, sem tomar as providências cabíveis. Faça a sua parte: denuncie;
- qualquer tipo de violência contra mulheres e meninas, conforme os princípios da ONU Mulheres.
- o uso das características ou situações pessoais de um colaborador para discriminá-lo em decisões sobre contratação, promoção, transferência, férias ou qualquer outra situação profissional. Isso é uma conduta grave e é proibida No

Grupo Casas Bahia;

- coloque-se sempre no lugar do outro e, em caso de dúvida, consulte nossos materiais de apoio;
- caso você sofra ou presencie alguma situação em desacordo com os valores expressos neste Código, faça um relato no **Canal de Denúncias do Grupo Casas Bahia** – <https://www.canaldedenuncia.GrupoCasasBahia.com.br> – e caso tenha dúvidas ou necessite de qualquer orientação, procure a área de Compliance da sua unidade de negócio.



*Para quem trabalha no Grupo Casas Bahia, é importante conhecer outros materiais relacionados com este Código, tais como a **Política de Gestão da Diversidade** e a **Política de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos**, disponíveis no ServiceNow, além da **Cartilha de Princípios de Empoderamento das Mulheres**, disponível no link: [https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2016/04/cartilha\\_ONU\\_Mulheres\\_Nov2017\\_digital.pdf](https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2016/04/cartilha_ONU_Mulheres_Nov2017_digital.pdf)*

# CAPÍTULO 01

## GRUPO CASAS BAHIA, UM LUGAR para todos

### RESPEITO À DIGNIDADE, SEMPRE

Acreditamos que o respeito e a ética devem estar sempre presentes para um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

Como profissionais, devemos manter, cuidar e proteger nosso espaço de trabalho para que não seja um local desagradável, agressivo ou perigoso. Aqui no Grupo Casas Bahia, a gente trabalha junto, valorizando pessoas diferentes que têm ideias diferentes das nossas.

**Não aceitamos qualquer comportamento que cause constrangimento, inferiorização ou humilhação de qualquer pessoa.** Uma palavra, um gesto, uma atitude que demonstre desprezo ou perseguição de um colaborador por qualquer motivo podem caracterizar assédio moral e causar no outro um abalo psicológico e emocional negativo.



# CAPÍTULO 01

## GRUPO CASA BAHIA, UM LUGAR para todos

### Assédio moral

É nosso dever combater essas atitudes no espaço de trabalho e na vida pessoal. **Não aceitamos qualquer ato de hostilidade, perseguição ou ridicularização contra nossos colaboradores e prestadores de serviço e agimos para proteger a dignidade de todos.** Denuncie qualquer tipo de assédio presenciado ou vivido. Aqui, o assédio e quem o pratica não têm vez!

### ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- espalhar boatos e fofocas com o objetivo de prejudicar outros colaboradores;
- utilizar gestos ofensivos e palavrões na comunicação falada ou escrita;
- chantagear ou ameaçar colaboradores utilizando a possibilidade de promovê-los ou desligá-los da empresa;
- utilizar do cargo de gestão para solicitar a realização de atividades desgastantes, excessivas e incoerentes com a função que o colaborador exerce, com a única finalidade de promover o desconforto e punição;
- ameaçar, xingar, brincar de forma ofensiva, humilhar, perseguir, isolar ou punir em situações que podem ridicularizar um colaborador, parceiro de negócios ou prestador de serviço;
- demonstrar indiferença, desprezar ou desrespeitar qualquer pessoa;
- perseguir quem sofreu ou quem testemunhou o assédio moral, por terem denunciado o fato (nos casos em que o colaborador escolher não fazer a denúncia de forma anônima). Aqui no Grupo Casas Bahia, a retaliação é inaceitável.

**Obs.:** não aceitamos os comportamentos descritos acima no ambiente físico e/ou virtual (ferramentas e redes sociais internas e externas).

# CAPÍTULO 01 | GRUPO CASAS CBAHIA, UM LUGAR para todos

## Assédio sexual

Toda atitude de um colaborador que tenha caráter sexual e que cause pressão, desconforto, ameaça ou vergonha a outro colaborador, seja de forma pública ou sem chamar a atenção, seja com ou sem contato físico, seja por palavras, mensagens, e-mails, seja dentro ou fora do ambiente da empresa, são consideradas assédio sexual. **No Grupo Casas Bahia, o assédio sexual é inaceitável e pode configurar crime!**

### ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- intimidar ou chantagear alguém para aceitar alguma proposta de apelo sexual;
- contato físico, comentários e propostas indesejadas de caráter sexual;
- praticar, incentivar ou participar de comportamentos de assédio sexual (físicos ou verbais);
- praticar ou tolerar que outros pratiquem assédio moral ou sexual e permanecer em silêncio;
- perseguir quem sofreu, ou quem testemunhou o assédio sexual, por ter denunciado o fato (nos casos em que o colaborador escolher não fazer a denúncia de forma anônima). Aqui a retaliação é inaceitável.

**Obs.:** não aceitamos os comportamentos descritos acima no ambiente físico ou virtual (ferramentas e redes sociais internas e externas).



# CAPÍTULO **01** | GRUPO CASAS BAHIA, UM LUGAR **para todos**

## CONSTRUINDO UM AMBIENTE DE TRABALHO **SAUDÁVEL E SEGURO**

Trabalhar em um ambiente que preserve a saúde e onde cada colaborador se sinta seguro é essencial para o bem-estar de todos. Isso é preciso para que nosso time tenha a confiança necessária para se dedicar à realização dos sonhos dos nossos clientes.



# CAPÍTULO **01** | GRUPO CASAS BAHIA, UM LUGAR **para todos**

## Saúde e segurança do trabalho

Aqui, seguimos normas de acordo com os treinamentos técnicos específicos para cada função, usamos equipamentos próprios de proteção individual e **agimos com cuidado para não causar ou sofrer acidentes.**

## Substâncias proibidas

É proibido o uso ou a venda de bebidas alcoólicas ou substâncias ilegais no ambiente, durante o horário de trabalho, bem como é proibido fumar qualquer tipo de cigarro nos ambientes fechados da empresa.



# CAPÍTULO 01 | GRUPO CASAS BAHIA, UM LUGAR para todos

## Porte de armas

**No Grupo Casas Bahia, semeamos a paz!** Convivemos pacificamente. Isso quer dizer que não permitimos o porte de qualquer tipo de arma nas dependências da empresa, seja arma branca (artefato cortante ou perfurante), de fogo, de choque ou mesmo brinquedos e outros objetos que imitem uma arma. Estão liberados apenas os profissionais legalmente autorizados para esse porte, tais como vigias, seguranças e escolta, desde que suas atividades o exijam. Criar esse ambiente saudável e seguro depende de todos nós.



## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- descumprir normas e procedimentos de proteção à saúde e segurança de todos;
- deixar de usar os equipamentos de proteção individual;
- guardar, usar ou distribuir substâncias ilegais na empresa (drogas ilícitas);
- beber álcool durante o horário de trabalho, assim como trabalhar sob o efeito de álcool ou substâncias alucinógenas legais ou ilegais;
- fumar no local de trabalho, estabelecimentos e escritórios fechados;
- portar armas de fogo, choque ou brancas (como facas, canivetes, soco-ínglês, dentre outras), ou ainda, armas de brinquedo ou similares. Elas representam perigo, ameaça ou desconforto aos colegas, clientes e ao público;
- acobertar infrações de colaboradores que desrespeitem as normas relacionadas à saúde e segurança do trabalho.



# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## A ética que nos faz fortes

Acreditamos que fazer a coisa certa do jeito certo é o melhor caminho para criarmos o ambiente de trabalho inspirador e motivador que desejamos para todos. **Isso significa ser ético e íntegro, ou seja, ter a certeza de que o que fazemos não irá prejudicar a nós mesmos nem aos outros.** Nós promovemos relações transparentes com colegas, clientes, fornecedores, parceiros e comunidades, pois acreditamos que sempre dá para fazer mais e melhor para todos, com integridade, respeito e transparência.

É nosso compromisso realizar de maneira íntegra todas as tarefas que recebemos fazendo o certo do jeito certo e sendo transparentes sobre os resultados dos times envolvidos. No Grupo Casas Bahia, cultivamos a dedicação, a paixão pelo trabalho e o foco total em fazer o melhor pelo cliente.

## Cumprimento das Leis

Somos totalmente contrários e não nos envolvemos em situações que sejam ou aparentem ser irregulares ou ilícitas. Na nossa empresa não é permitido favorecer indevidamente os outros ou a si mesmo, praticar fraudes ou corrupção.

Revisamos constantemente nossas práticas de acordo com as leis e regulamentos nacionais e internacionais aplicáveis às nossas atividades, assegurando que os nossos procedimentos estejam corretos.



# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## Corrupção e suborno

Praticar corrupção ou suborno fere as nossas normas internas e configura crime, além de ir contra nossa busca de impactar as pessoas positivamente.

**Isso envolve qualquer forma de corrupção, seja pública ou privada, ou seja, uma promessa feita para ter vantagem pessoal ou profissional (seja com dinheiro, produtos, passagens aéreas, hotéis, entre outros favorecimentos) com fornecedores, clientes ou entre os colaboradores ou agentes públicos.** Também não admitimos qualquer ação que seja contrária às determinações legais e às regras de Compliance.

## Prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo

Não motivamos ou toleramos negócios suspeitos e/ou atividades criminosas. Caso um colaborador ou parceiro identifique ou suspeite de qualquer prática ou transação incomum, ou ainda, até mesmo atípica que possa configurar lavagem de dinheiro e/ou financiamento do terrorismo, deve comunicar imediatamente à área de Compliance.



# CAPÍTULO **02** | FAZER O CERTO **do jeito certo**

## **Alguns cuidados podem ajudar a impedir tais práticas ilegais:**

- sempre estar com seus documentos de identificação e todos os outros documentos e dados solicitados ao falar com representantes de órgãos públicos credenciados, e, sempre que possível, estar acompanhado de um outro colega;
- ser educado e profissional nas conversas com representantes de órgãos públicos, falando apenas sobre assuntos que se relacionam com o seu cargo e no limite do cargo do representante também;
- nunca solicitar ajudas ou favores “por fora” a representantes de órgãos públicos em nome de quaisquer empresas do Grupo Casas Bahia;
- ao exercer a cidadania e se manifestar publicamente, jamais vincular a sua preferência política, seu posicionamento ideológico ou sua opinião sobre qualquer decisão ou atitude de agentes públicos ao posicionamento institucional do grupo ou às marcas que o compõem.



# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- qualquer atitude que possa ser considerada uma irregularidade, mesmo que pareça algo que não prejudique o grupo;
- privilegiar ou favorecer agentes públicos indevidamente, diretamente ou por meio de terceiros, mesmo que seja com o objetivo de levar vantagem para as empresas do grupo ou para acelerar nossos processos, pois condutas de suborno ou de improbidade serão sempre prejudiciais;
- oferecer doações, presentes, privilégios, gratificações ou vantagens pessoais a qualquer autoridade do governo ou agente público, diretamente ou por terceiros;
- realizar pagamentos irregulares, contrários às normas internas ou que não sigam as determinações legais;
- oferecer ajuda aos órgãos públicos (como prefeituras ou unidades da polícia) ou contribuições em produtos, a menos que seja para beneficiar a comunidade local e somente após aprovação das áreas responsáveis, respeitando as políticas e procedimentos internos, com divulgação nos canais internos e públicos oficiais;

- Qualquer atitude que possa ser considerada uma irregularidade, mesmo que pareça algo que não prejudique o Grupo Casas Bahia;
- Privilegiar ou favorecer agentes públicos indevidamente, diretamente ou por meio de terceiros, mesmo que seja com o objetivo de levar vantagem para as empresas do Grupo Casas Bahia ou para acelerar nossos processos, pois condutas de suborno ou de improbidade serão sempre prejudiciais;
- Oferecer doações, presentes, privilégios, gratificações ou vantagens pessoais a qualquer autoridade do governo ou agente público, diretamente ou através de terceiros;



*Todos os colaboradores devem ler e consultar, quando necessário, a **Política Anticorrupção**, disponível no ServiceNow e no site de RI da Grupo Casas Bahia, além de realizar o treinamento obrigatório sobre a Lei Anticorrupção, disponível na Universidade Grupo Casas Bahia. Em caso de dúvidas ou aconselhamento, procure a área de Compliance da sua unidade de negócio.*

# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## Fraudes internas e desvios de procedimentos

No Grupo Casas Bahia, temos foco e respeito pelos nossos clientes. Trabalhamos todos os dias para realizar seus sonhos, utilizando dados, inteligência, empatia e simpatia. Mas todo resultado alcançado só é válido se for conquistado de maneira ética, ou seja, "jogando limpo". *Não toleramos qualquer ganho obtido com irregularidades, mesmo que seja em benefício dos resultados da companhia.*

Nosso cliente, nossa reputação e nossa integridade estão sempre em primeiro lugar. Vale lembrar que: o descumprimento de políticas, procedimentos e normas que regulam a conduta ética das empresas do Grupo Casas Bahia é passível de medida disciplinar e responsabilização legal, quando cabível.



# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- autorizar descontos não permitidos pelas políticas da empresa para clientes amigos, parentes ou para benefício próprio;
- utilização de descontos e benefícios destinados a colaboradores para vendas a clientes em desacordo às regras da companhia;
- favorecer clientes concedendo crédito fora dos procedimentos e dos limites permitidos nas políticas e normas da empresa;
- utilizar dos recursos próprios em transações e abertura de contas de clientes por qualquer motivo, mesmo que para o atingimento de metas;
- agir com desonestidade em benefício próprio, (por exemplo: usar meios indevidos para realizar vendas);
- passar informações erradas ou diferentes dos anúncios veiculados na mídia;
- agir em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor (por exemplo: condicionar o fornecimento de desconto no produto à compra de outro item, serviço, seguro ou garantia);
- colocar seus interesses pessoais acima das regras da companhia, e/ou do interesse dos clientes;
- inserir informações em sistemas que não sejam verdadeiras ou não tenham sido autorizadas pelo cliente;
- obter e/ou manter dados de login e senhas de clientes para a realização de qualquer transação sem a ciência e autorização do cliente, bem como para a solicitação de qualquer serviço;
- gerar, cancelar, alterar ou autorizar venda dos itens comercializados sem a autorização do cliente ou em benefício próprio;
- não cumprir os procedimentos estabelecidos;
- utilizar informações e dados pessoais de clientes para realizar contatos que não sejam relacionados ao negócio do Grupo Casas Bahia, descumprindo a lei, o sigilo e a privacidade dos dados pessoais dos clientes;

# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- receber ou oferecer qualquer tipo de doação, presentes, privilégios, gratificações ou vantagens, dinheiro ou outro tipo de transação a qualquer representante de fornecedores, prestadores de serviços, parceiros ou clientes em desacordo com as políticas internas da empresa;
- utilizar dados cadastrais diferentes dos informados pelos clientes ou utilizar dados de terceiros sem a anuência.



Todos os colaboradores devem consultar a Política e Procedimentos de Prevenção à Fraude de Crédito. Em caso de dúvidas, consulte a área de Compliance da sua unidade de negócio.



# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## O interesse do Grupo Casas Bahia em primeiro lugar

Somos um só time, com objetivos e desafios comuns, buscando sempre novas oportunidades para gerar valor para o cliente e para empresa. E para desempenhar esse papel com sucesso, praticamos a imparcialidade, ou seja, desempenhamos nossas funções sem deixar nosso julgamento ser influenciado por interesses pessoais contrários aos interesses do Grupo Casas Bahia.

**Para nós, trabalhar é alavancar a força do time para entregar resultados espetaculares para nossos negócios.**



# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## Relações de parentesco e amizade

Relações de parentesco e amizade não podem interferir na tomada de decisões ou nas atividades que desempenhamos. Qualquer decisão de negócio deve ser vantajosa e benéfica para o Grupo Casas Bahia, além de respeitar as nossas políticas internas, independente de dizerem respeito a parentes, cônjuges, companheiros, familiares ou amigos.

### No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- deixar de comunicar ao time de Pessoas & Performance/RH sobre a existência de relação afetiva conjugal ou de parentesco com colaboradores subordinados ou superiores (diretos/indiretos);
- indicar familiares e pessoas próximas ou levar outros a indicá-los em processos seletivos sem informar ao responsável pela contratação e ao time de Pessoas & Performance/RH sobre a relação com o indicado;
- permitir que relacionamentos de quaisquer tipos interfiram em qualquer tomada de decisão ou atividade de seu cargo.



# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## Exercício de outras atividades profissionais

Nós sabemos que muitas pessoas podem se dedicar a mais de um emprego ou têm projetos paralelos. É permitido realizar outras atividades profissionais, desde que não atrapalhem as suas atividades profissionais ou os negócios do Grupo Casas Bahia, conflitanto com horário de trabalho, interesses e obrigações da função.

**Todos os colaboradores que são donos ou sócios de alguma empresa e que têm dúvidas sobre conflito com as atividades do Grupo Casas Bahia devem buscar orientação com o seu gestor ou com a área de Compliance da sua unidade de negócio.**



## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- ter atividades que possam interferir em seu desempenho ou em suas atribuições ou que disputem com àquelas exercidas pelo grupo;
- fazer negociação por conta própria ou por outra pessoa em nome do grupo, sem ter sido solicitado para isso;
- comercializar produtos e/ou serviços alheios aos nossos negócios durante o horário de trabalho.



Todos os colaboradores da Grupo Casas Bahia devem consultar a Política de Conflito de Interesses, disponível no ServiceNow. Em caso de dúvidas ou aconselhamento, procure a equipe de Compliance da sua unidade de negócio.

# CAPÍTULO 02 | FAZER O CERTO do jeito certo

## Brindes e presentes

A preservação da integridade e da ética deve permear tudo o que fazemos no Grupo Casas Bahia. Por isso, somente aceitamos e ofertamos brindes ou presentes em conformidade com as políticas internas da companhia e dos seus parceiros.

**Além disso, nunca oferecemos brindes ou presentes a representantes de órgãos de governo e cumprimos integralmente a Lei Anticorrupção.**



## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- receber ou oferecer brindes ou cortesias fora das políticas internas do grupo;
- receber ou oferecer brindes ou cortesias em dinheiro, cheque ou outro tipo de transação financeira;
- deixar de informar à equipe de Compliance quando não for possível devolver ao parceiro ou fornecedor um presente ou um brinde recebido fora das políticas internas.



Todos os colaboradores devem consultar a Política de Recebimento e Oferta de Brindes, Presentes e Hospitalidades, disponível no ServiceNow. Em caso de dúvidas ou aconselhamento, procure a equipe de Compliance da sua unidade de negócio.

# CAPÍTULO 03 | **RELAÇÕES DE** **confiança**

## O caminho do Grupo Casas Bahia para realizar sonhos

A paixão pelo o que fazemos reflete na excelência de nossas atividades. Cuidamos de cada detalhe dos processos e das áreas da nossa organização, mas zelamos também pelas parcerias que construímos, seja com nossos milhares de colaboradores, clientes, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros ou com a sociedade, nutrindo relações ganha-ganha construídas com a confiança que vem da prática da integridade, transparência e respeito.

**Nosso dever, como empresa e como colaborador, é trabalhar sempre de forma ética e dentro da lei.**



# CAPÍTULO 03 | **RELAÇÕES DE** **confiança**



## **Relações com os nossos clientes**

Os clientes são o foco de tudo que fazemos. Trabalhamos todos os dias para realizar seus sonhos. Por isso, nosso olhar é sempre voltado para melhorar, de forma contínua, a experiência do cliente nos nossos canais de venda e de atendimento, inclusive no pós-venda. Queremos realizar sonhos e assegurar satisfação. Afinal, nosso cliente é tudo.

**Valorizamos as opiniões e sentimentos dos nossos clientes e não os estimulamos a consumir algo que não queiram.** Nossa relação com esse público tão especial, é de respeito, acolhimento, transparência e agilidade.

Fornecemos as informações corretas para que eles possam consumir do Grupo Casas Bahia o que foi oferecido nos anúncios veiculados nos meios de comunicação. Propaganda enganosa não faz e nunca fará parte das nossas práticas!

Possuímos canais de atendimento preparados para ouvir os clientes e para atender com atenção às suas solicitações, reclamações e sugestões. A gente acredita que sempre dá para fazer mais e melhor. E isso só é possível ouvindo também a voz do nosso público. **Garantimos o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor e de todas as leis e instrumentos normativos aplicáveis ao nosso modelo de negócio.**

# CAPÍTULO 03 | RELAÇÕES DE confiança

## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- agir em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor;
- descumprir as normas internas para atendimento aos clientes;
- colocar os próprios interesses à frente dos interesses do cliente ou agir de forma parcial;
- infringir a lei ou regulamentos internos para beneficiar clientes que possuem ou criaram relações pessoais;
- ser omissos na identificação correta e precisa de preços de produtos ou serviços, causando frustração e confusão ao cliente;
- conceder descontos além do limite permitido para o seu nível hierárquico e alçada conforme as políticas internas;
- compartilhar informações e dados pessoais de clientes sem autorização em documento formal assinado pelos envolvidos e mediante autorização expressa;
- expor informações e dados pessoais de clientes em nossos terminais de atendimento sem a autorização do cliente e do operador (ex.: atendente, caixa, vendedor, analista, gerente);
- utilizar informações e dados pessoais de clientes para realizar contatos que não são relacionados aos nossos negócios, desrespeitando a lei, o sigilo e a privacidade dos clientes.

# CAPÍTULO 03 | RELAÇÕES DE confiança

## Relações com as comunidades locais

Temos o compromisso de desenvolver e apoiar iniciativas que estimulam a transformação das comunidades onde estamos presentes. Responsabilidade para buscar novas oportunidades para gerar valor para o cliente e para a empresa também está presente no nosso DNA de transformação. **Por isso, por meio da Fundação Casas Bahia, fortalecemos comunidades e contribuimos para o desenvolvimento humano e social e para a construção de uma sociedade mais democrática e sustentável.**

FUNDAÇÃO  
**CASAS**  
**BAHIA**



# CAPÍTULO 03 | RELAÇÕES DE confiança

## A atuação está estruturada em três pilares estratégicos:

- valorização do protagonismo das comunidades, estímulo à autonomia, ao desenvolvimento local e à difusão da cultura periférica;
- fomento à educação empreendedora e à geração de trabalho e renda, promover inclusão produtiva por meio da capacitação de microempreendedores locais para geração de renda nas comunidades e apoio a formação empreendedora ou profissionalizante de jovens;
- estímulo ao engajamento dos colaboradores em ações de voluntariado, um exercício de cidadania para transformação da sociedade que fortalece o orgulho de fazer parte do Grupo Casas Bahia.

### Com o trabalho da Fundação, contribuimos com ações positivas feitas com e para a sociedade.

Além disso, estamos atentos a situações de emergência e calamidade pública que ocasionem vulnerabilidade às comunidades e contribuimos com ajuda humanitária para a população atingida.

Todas as iniciativas e ações envolvendo organizações sociais devem sempre estar alinhadas com o posicionamento de investimento social da Fundação Casas Bahia.



## No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- apoiar ou estimular pedidos de doações de qualquer natureza a terceiros, para realizar promoções, eventos ou campanhas sem o envolvimento da Fundação Casas Bahia e fora das políticas internas;
- projetos que não estejam de acordo com o posicionamento de investimento sociocultural da Fundação Casas Bahia e de acordo com diretrizes de apoio Grupo Casas Bahia leis de incentivos.

# CAPÍTULO 03 | **RELAÇÕES DE** **confiança**

## Relações com nossos fornecedores e parceiros

É parte do nosso negócio nutrir relações ganha-ganha não só com colegas e clientes, mas também com nossos fornecedores e parceiros.

**Cuidamos tanto dos nossos direitos e obrigações quanto dos deles, sempre agindo de forma ética e transparente, independente do serviço ou produto, e de acordo com as leis vigentes.**

Buscando sempre o melhor para o desenvolvimento dos nossos negócios, a escolha desses parceiros deve atender às necessidades das empresas, livre de qualquer conflito de interesses. Oferecemos a todos os colaboradores informações claras, para que todos possam tomar suas decisões e realizar contratações rigorosamente, de acordo com as normas internas.



## **No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:**

- receber favores ou brindes de qualquer tipo (presentes, descontos em transações pessoais, ofertas, convites, ingressos, etc) em função de relações profissionais internas ou externas, que possam afetar decisões, provocar tratamentos diferenciados, facilitar negócios ou beneficiar terceiros. Esses favores podem ser considerados tentativas ou até mesmo suborno;
- contratar empresas somente por relação de amizade ou de parentesco, em qualquer grau;
- permitir que empresas contratadas atuem ou falem em nome do Grupo Casas Bahia, sem autorização institucional por escrito;
- receber recompensas pagas por terceiros para realizar transações comerciais do interesse deles. A exceção se aplica às práticas de mercado reconhecidas, controladas e autorizadas pelas áreas internas responsáveis, como campanhas, premiações e bonificações previa autorizadas;
- contratação e utilização de fornecedores para assuntos pessoais ou particulares;
- contratação de fornecedores em desacordo com os procedimentos e regras de cadastro de novos fornecedores.

# CAPÍTULO 03 | RELAÇÕES DE confiança

## Relações com os nossos acionistas

**Todos os acionistas do Grupo Casas Bahia, assim como seus familiares, na qualidade de consumidores, devem seguir as mesmas regras válidas e impostas a qualquer cliente que compra nossos produtos ou serviços.**

As relações comerciais entre acionistas e/ou seus familiares com empresas do grupo são permitidas, no entanto, devem observar os princípios de isenção, equidade, transparência, ética, competitividade e inexistência de conflitos de interesses, bem como comprovar que os seus negócios ou atividades não dependem exclusivamente da Grupo Casas Bahia ou de suas controladas, sem prejuízo do cumprimento das regras previstas na Política de Transações com Partes Relacionadas do Grupo Casas Bahia, quando aplicável.

Cabe às pessoas ou às empresas interessadas em desenvolver relacionamento comercial com o grupo, verificar e informar previamente a existência de vínculos familiares com colaboradores e/ou administradores das empresas que integram a empresa, se for o caso, assim como a eventual dependência econômica. Assim, será possível que a Grupo Casas Bahia identifique a necessidade de aprovação dos seus órgãos deliberativos ou até mesmo fatores impeditivos da celebração do negócio.

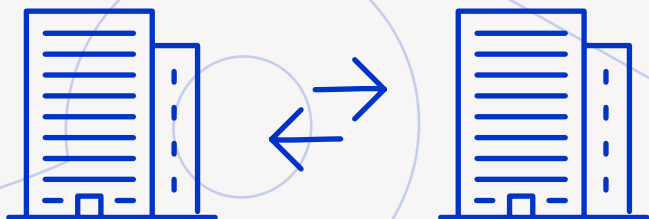


# CAPÍTULO 03 | RELAÇÕES DE confiança

## Relações com empresas do mesmo grupo econômico ou com pessoas com influência significativa sobre a companhia

Todas as transações firmadas entre o Grupo Casas Bahia e/ou suas controladas, com empresas do mesmo grupo econômico, afiliadas, assim como com pessoas que detenham influência significativa sobre os negócios da companhia, deverão seguir estritamente os processos e procedimentos impostos pela Política de Transações com Partes Relacionadas.

**É nosso compromisso nutrir relações sustentáveis, equitativas e transparentes em todos os nossos negócios, sempre no melhor interesse do Grupo Casas Bahia.**



### ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- agir ou decidir sem isenção, transparência, ética, e a busca constante por competitividade;
- existência de conflitos de interesses;
- divulgação de situações que possam causar prejuízo para a empresa e seus negócios;
- ações para favorecimento pessoal ou de terceiros;
- ausência de comunicação de negócios entre acionistas, seus familiares e empresas do mesmo grupo para aprovação do



Consulte também, no **ServiceNow**, o **Procedimento de Transações com Partes Relacionadas**. Em caso de dúvidas ou aconselhamento, consulte a área do Jurídico Societário.

# CAPÍTULO 03 | **RELAÇÕES DE** **confiança**

## **Cuidados com informações institucionais**

**A comunicação e a divulgação de informações e dados do Grupo Casas Bahia são feitas por uma equipe de profissionais que possuem autorização para falar em nome da companhia e suas subsidiárias com o público interno ou externo.**

Mas, o que são essas informações e dados institucionais? Quaisquer informações estratégicas ou não, relativas a faturamento da empresa, dados de vendas, previsão de vendas, informações comerciais, número de funcionários, investimentos, novos projetos, por exemplo, são assuntos sensíveis que devem ser transmitidos exclusivamente por esse grupo de pessoas, observadas as regras de comunicação e períodos permitidos.

Somente os departamentos de Comunicação Corporativa, Relações Institucionais, Sustentabilidade e Diversidade e de Relações com Investidores e a própria Diretoria Executiva do Grupo Casas Bahia, poderão responder dúvidas e solicitações sobre dados institucionais do Grupo Casas Bahia e suas marcas para garantir coerência e uniformidade das informações a serem divulgadas e, assim, não prejudicar a transparência que faz parte dos nossos princípios.



# CAPÍTULO 03 | RELAÇÕES DE confiança

## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- dar entrevistas e esclarecimentos a jornalistas, pesquisadores e estudantes sem autorização por escrito das áreas responsáveis;
- permitir a terceiros a gravação ou a realização de imagens dos colaboradores ou clientes no interior de lojas e das nossas dependências sem a devida autorização por escrito das pessoas e áreas responsáveis;
- passar adiante informações falsas, imprecisas ou ofensivas a respeito de concorrentes ou de terceiros para beneficiar direta ou indiretamente do Grupo Casas Bahia;
- falar mal publicamente de outras empresas e profissionais;
- divulgar, a qualquer tempo e por qualquer meio, informações privilegiadas e sigilosas às quais se tem acesso em função do cargo ocupado no Grupo Casas Bahia;

- todas as informações relativas aos negócios do Grupo Casas Bahia somente poderão ser divulgadas ao mercado em geral



Necessário consultar também, no ServiceNow e no site de RI do Grupo Casas Bahia, a **Política de Divulgação e Uso de Informações Relevantes e Preservação de Sigilo**. Em caso de dúvida ou aconselhamento, procure a área do Jurídico.

# CAPÍTULO 03 | RELAÇÕES DE confiança

## Relações com associações e sindicatos

Reconhecemos a importância da representação sindical, a livre associação e o respeito aos seus colaboradores sindicalizados. Acreditamos no caminho do diálogo aberto para as negociações coletivas, pautadas no equilíbrio das relações entre empregador e empregado.

### ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- não reconhecer a legitimidade da representação sindical;
- falar com as entidades sindicais em nome do Grupo Casas Bahia sem autorização do departamento de Relações Trabalhistas e Sindicais;
- efetuar qualquer pagamento ilegal ou oferecer brindes e presentes, sem seguir as Políticas de Relações Sindicais, de Recebimento e Oferta e Recebimento de Brindes, e a de Doações, Contribuições e Patrocínios.

# CAPÍTULO 03 | RELAÇÕES DE confiança

## Meio ambiente: preservar é dever de todos

Iniciamos uma jornada para inserir de forma estratégica os conceitos da economia circular em nossas operações. A economia circular propõe uma redução na produção de resíduos até o ponto em que eles sejam completamente reintroduzidos no ciclo de produção e consumo. Isso deve ser feito diminuindo também as emissões dos processos de produção, distribuição e reciclagem e aumentando o uso de energia de fontes renováveis. Ela se baseia em três princípios:

1. Eliminar resíduos e poluição desde o princípio
2. Manter produtos e materiais em uso
3. Regenerar sistemas naturais

A gestão dos aspectos ambientais mais críticos nas operações do Grupo Casas Bahia está diretamente ligada a esses princípios. Os aspectos são: redução no consumo de energia pela organização, gestão das emissões da frota de veículos (logística), reciclagem de embalagens e logística reversa de produtos pós-consumo. Isso pode começar com atos simples, como descartar os resíduos sólidos (material que consideramos sem utilidade) do jeito certo, contribuindo com o Programa de Reciclagem REVIVA; economizando os recursos naturais (água, energia e papel); contribuindo de forma voluntária com projetos sociais da empresa ou fora dela; buscando fornecedores que cumpram as leis e políticas ambientais nacionais e locais.

## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- ser indiferente ou adotar ações que prejudiquem o meio ambiente;
- praticar qualquer ação que vá contra as legislações federais, estaduais ou municipais, políticas e procedimentos ambientais internos e compromissos ambientais voluntariamente assumidos pelo Grupo Casas Bahia.



# CAPÍTULO 04 | NOSSAS INFORMAÇÕES e recursos

## Um compromisso com a transparência e a segurança das informações de todos

Faz parte do nosso DNA trabalhar para realizar os sonhos dos nossos clientes e, para isso, usamos dados com inteligência para eliminar qualquer atrito. Fazemos isso para preservar as informações pessoais de todos que nos confiam seus dados - sejam eles clientes, colaboradores ou parceiros - adotando um comportamento seguro e não discriminatório que respeita os princípios da privacidade, finalidade, transparência e consentimento inequívoco para a coleta de dados - preservando a credibilidade do Grupo Casas Bahia e a sustentabilidade de nossos negócios.



# CAPÍTULO 04 | NOSSAS INFORMAÇÕES e recursos

## Privacidade e segurança da Informação

É proibida a divulgação de senhas e informações confidenciais. Para manter a segurança no ambiente de trabalho, podemos monitorar o conteúdo dos e-mails profissionais, caso seja necessário, sem aviso prévio.

Para proteger os seus dados e os dos nossos clientes, é dever de todos a observância de diretrizes no desenvolvimento do seu trabalho. A divulgação de informações confidenciais do Grupo Casas Bahia é estritamente proibida. **Se houver dúvidas, converse com o seu gestor ou com a equipe de Compliance e Escritório de Privacidade.**



## No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- agir ou decidir sem isenção, transparência, ética, e a busca constante por competitividade;
- existência de conflitos de interesses;
- divulgação de situações que possam causar prejuízo para a empresa e seus negócios;
- ações para favorecimento pessoal ou de terceiros;
- ausência de comunicação de negócios entre acionistas, seus familiares e empresas do mesmo grupo para aprovação do Conselho de Administração.



Necessário consultar também o **Procedimento de Transações com Partes Relacionadas, disponível no ServiceNow**. Em caso de dúvidas ou aconselhamento, consulte a área do Jurídico Societário.

# CAPÍTULO 04 | NOSSAS INFORMAÇÕES e recursos

## ✗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- Utilizar sem autorização o nome, marcas, logotipos, slogan, cores, tipos de letras, mascotes e tudo aquilo que seja da identidade visual das marcas da Grupo Casas Bahia em redes sociais e comunidades virtuais, ou qualquer outro meio (como fotos, gravações de áudio e vídeo, entre outros);
- Acessar, armazenar e divulgar durante o horário de trabalho, no ambiente da empresa ou utilizando os equipamentos desta: conteúdo vulgar, mentiroso, de marketing que não tenha a ver com o objeto da empresa, pornográfico ou que incite violência que possa discriminar alguém ou que vá contra as leis ou políticas da empresa;
- Não cumprir normas e procedimentos estabelecidos nas políticas de Segurança, Tratamento e Gestão de Informação;
- Divulgar informações confidenciais ou estratégicas do Grupo Casas Bahia, suas marcas, clientes, colaboradores e terceiros, sem prévio Grupo Casas Bahia autorização das áreas responsáveis e do titular dos dados;
- Ignorar as orientações do escritório de privacidade e agir em não conformidade às diretrizes de privacidade da companhia.

**Se você encontrar algum conteúdo divulgado que mereça a atenção da empresa, é seu dever entrar em contato com a área de Imprensa e com o Canal de Denúncias da Grupo Casas Bahia.**

» *Para colaboradores, consultar no ServiceNow:*

- *norma de Classificação da Informação*
- *norma de Utilização Aceitável de Recursos Tecnológicos*
- *política de Gestão de Acessos Lógicos*
- *política de Segurança da Informação*
- *manual de Boas Práticas nas Redes Sociais*

# CAPÍTULO **04** | **NOSSAS INFORMAÇÕES** **e recursos**

## Transparência sobre os resultados

Todos nós temos compromisso com a transparência e a verdade e, por isso, trabalhamos para termos informações auditáveis. Isso significa que nossas informações financeiras serão elaboradas e divulgadas pelas áreas responsáveis, representando os números e indicadores da organização, com o foco na transparência das informações aos nossos investidores e demais públicos. Para garantir a verdade desses dados, contamos com a assessoria de auditores externos independentes, indicados no nosso Formulário de Referência no site <https://ri.grupocasasbahia.com.br/>



### **No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:**

- ausência de transparência e verdade das informações auditáveis;
- ações ou informações falsas, imprecisas ou incompletas.



# CAPÍTULO 04 | NOSSAS INFORMAÇÕES e recursos

## Proteção do sigilo e da confidencialidade das informações

Tratamos como confidenciais as informações internas para garantir que elas não sejam utilizadas contra a nossa gente, os nossos propósitos, ou contra os nossos negócios ou públicos.

Somos comprometidos em proteger a confidencialidade de dados pessoais dos nossos colaboradores, informações de clientes, fornecedores e dos nossos negócios. Somente compartilhamos essas informações em casos de determinações judiciais e outras hipóteses autorizadas por lei. Todos os demais casos serão previamente analisados pelo Escritório de Privacidade.

**Informações sobre os nossos negócios, principalmente sobre assuntos financeiros e estratégicos, não devem ser divulgadas para ninguém, nem mesmo para conhecidos e familiares.**

## No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- comentar informações confidenciais em locais públicos, sites de redes sociais ou discussões na internet. Falar sobre os negócios da empresa com outras pessoas, sejam elas amigos ou parentes, fazendo comentários desfavoráveis, divulgando boatos ou repassando informações privilegiadas e confidenciais;
- compartilhar informações confidenciais aos concorrentes ou discutir com eles assuntos internos da empresa;
- utilizar por motivo pessoal ou repassar a terceiros os documentos e informações confidenciais, ainda que tenham sido desenvolvidos pelo próprio colaborador em seu ambiente de trabalho;
- utilizar informações confidenciais em benefício próprio ou de outros, mesmo depois de não mais ocupar qualquer função, cargo na companhia ou ter seu vínculo encerrado o Grupo Casas Bahia, desrespeitando o compromisso firmado;
- usar informações sobre os negócios ou nossas estratégias, dos nossos clientes ou de parceiros comerciais;

# CAPÍTULO 04 | NOSSAS INFORMAÇÕES e recursos

## ⊗ No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:

- obter informações confidenciais ou privilegiadas, planos ou ações de terceiros e concorrentes por meios ilegais, manipulação ou espionagem econômica;
- repassar informações a concorrentes, ainda que o colaborador tenha sido contratado por eles;
- atuar sozinho ou em conjunto com concorrentes para manipular as condições de mercado (interferir na formação de preços ou criação de condições artificiais de oferta ou demanda). Essas práticas configuram competição desleal;
- negociar valores mobiliários da companhia, utilizando-se de informações confidenciais ou estratégicas da empresa;
- comercializar base de dados sem autorização prévia da diretoria executiva ou desrespeitando a legislação, a privacidade e/ou o sigilo dos dados dos nossos clientes.

### » Para colaboradores, consultar no ServiceNow:

- política de Negociação de Valores Mobiliários de Emissão do Grupo Casas Bahia
- política de Segurança da Informação
- norma de Classificação da Informação

# CAPÍTULO **04** | **NOSSAS INFORMAÇÕES** **e recursos**

## **Mesa limpa, impressora e dispositivos bloqueados**

Nos preocupamos com as informações sensíveis e confidenciais, especialmente em nossas mesas e impressoras. Portanto, procure deixar sempre sua mesa limpa, não deixe documentos sensíveis ou confidenciais nas impressoras e bloqueie seu computador toda vez que se ausentar da estação de trabalho.



# CAPÍTULO 04 | NOSSAS INFORMAÇÕES e recursos

## Zelo pelos bens e recursos da Grupo Casas Bahia

**Temos espírito empreendedor e isso significa se sentir responsável e ter cabeça de dono em relação aos objetivos e à preservação dos negócios da companhia.** Por isso, usamos com responsabilidade todos os equipamentos e recursos da empresa, dentro das regras estabelecidas, protegendo os bens e recursos que dispomos para trabalhar. Buscamos sempre a produção de riquezas, otimizando recursos e agregando valor aos nossos negócios.

### **No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:**

- desperdiçar e utilizar de forma incorreta os recursos da empresa;
- destinação e utilização de bens e recursos que não estejam de acordo com as políticas da companhia;
- utilização das redes sociais em nome da empresa em desacordo com as políticas internas e/ou sem a devida autorização;
- destruir ou descartar registros e documentos, a não ser que esse processo seja realizado seguindo orientações das áreas responsáveis ou normas internas;

- usar veículos e equipamentos do Grupo Casas Bahia em desacordo com as suas políticas;
- utilizar softwares ou aplicativos não homologados/ autorizados pela companhia;
- acessar ou fazer downloads de produtos piratas utilizando a internet e equipamentos do Grupo Casas Bahia;
- remover equipamento ou material da companhia sem autorização formal das áreas responsáveis;
- estragar ou subtrair qualquer bem, móvel, material, instalação ou imóvel da empresa.



*Para colaboradores, consultar no ServiceNow a **Política de Segurança da Informação e Norma de Utilização Aceitável de Recursos Tecnológicos.***

# CAPÍTULO 04 | NOSSAS INFORMAÇÕES e recursos

## Propriedade intelectual

**Utilizamos tecnologia de ponta para acelerar nossos negócios e entregar mais conveniência para nossos clientes.** Isso quer dizer que investimos muito em propriedade intelectual, incluindo neste conceito todos e quaisquer direitos, registrados ou não, registráveis ou não, incluindo marcas, sinais distintivos, nomes comerciais, domínios de internet, patentes, invenções, modelos de utilidade, desenhos industriais, direitos sobre softwares, hardwares, programas de computador, plataformas, aplicativos, códigos fonte, códigos objeto, aplicativos de aparelhos móveis, plataformas virtuais, direitos autorais, informações técnicas confidenciais e comerciais confidenciais e quaisquer outras informações confidenciais, incluindo pesquisa e desenvolvimento, know-how, fórmulas, desenhos, protótipos, modelos, projetos, tecnologias, composições, produções, algoritmos e outras técnicas e processos de produção, bem como esquemas, dados técnicos, designs, layouts, slogans, produção e outros desenhos, projetos, notas, modelos industriais, especificações, métodos comerciais, bem como quaisquer outras informações que se encaixem na definição de segredo comercial.

Portanto, os colaboradores, parceiros e todas as pessoas que se relacionarem conosco devem respeitar nossos direitos de propriedade intelectual e industrial, assim como respeitamos os direitos de terceiros. **Nenhuma pessoa deve ter qualquer expectativa de direito autoral, intelectual e/ou industrial sobre qualquer criação, invenção, desenvolvimento e/ou melhoramento realizado em razão da relação jurídica mantida com a Companhia e suas empresas controladas, inclusive quando tais ações forem realizadas em ambiente externo.**

### **No Grupo Casas Bahia, não aceitamos:**

- cópia ou armazenamento de códigos-fontes em dispositivos pessoais, mídias portáteis e/ou envio destas informações para o e-mail pessoal do colaborador;
- a violação de qualquer direito de propriedade intelectual da companhia ou de qualquer empresa do Grupo Casas Bahia.

# CAPÍTULO **05** | SEJA UM DEFENSOR DO **nosso código**

## Nossas atitudes ajudam a transformar o Grupo

Todos somos responsáveis pelo o que fazemos na busca diária da realização de sonhos, contribuindo para o crescimento e a preservação dos nossos negócios. Seguir e ser um defensor das condutas apresentadas neste Código, apoiado nos princípios de respeito, integridade e transparência, faz parte da nossa busca conjunta por um espírito de transformação.

**Com esse material, você está mais seguro para adotar nossas condutas em seu trabalho com sucesso.** Os casos de não cumprimento das orientações no Código de Conduta Ética devem ser reportados diretamente e exclusivamente ao Canal de Denúncias do Grupo Casas Bahia. Todas as questões levadas ao canal serão tratadas com garantia de imparcialidade, sigilo e confidencialidade.

### **Caso testemunhe ou suspeite, denuncie.**

Ressaltamos que poderão ser aplicadas penalidades a quem praticar alguma retaliação ou perseguição aos denunciadores que agirem com boa-fé, colaborando com a empresa. O Canal de Denúncias do Grupo Casas Bahia possui ampla independência, autonomia e condições técnicas para encaminhar, solucionar e instruir as pessoas a respeito das questões trazidas. O canal é responsável pelo levantamento e pelo acompanhamento da questão até a sua resolução, incluindo, caso necessário, o direcionamento do caso ao comitê de ética e disciplina.



## Contato do Canal de Denúncias do Grupo

Telefone **0800 450 450 4**

Site **[canaldedenuncia.grupocasasbahia.com.br](http://canaldedenuncia.grupocasasbahia.com.br)**

E-mail **[canaldedenuncia@grupocasasbahia.com.br](mailto:canaldedenuncia@grupocasasbahia.com.br)**

Todos disponíveis 24 horas e 7 dias por semana.

**As denúncias podem ser anônimas e é garantida a não retaliação aos denunciadores de boa fé.**

# CAPÍTULO **05** | SEJA UM DEFENSOR DO **nosso código**

## Gestão do Código de Conduta Ética

A gestão do Código de Conduta Ética do Grupo Casas Bahia é feita pelo Comitê de Ética e Disciplina em parceria com a equipe de Compliance da Grupo Casas Bahia e unidades de negócio, responsáveis por manter o Código de Conduta Ética atualizado e decidir questões sobre a regularidade ou irregularidade de condutas praticadas dentro do Grupo Casas Bahia.

Em caso de dúvidas, consulte o gestor imediato ou a equipe de Compliance da sua unidade de negócio para o suporte necessário e esclarecimentos sobre o tema. Os departamentos Jurídico, Pessoas & Performance/RH e a Auditoria Interna também estão disponíveis para apoiar na interpretação do Código ou para encaminhar questões à equipe de Compliance da sua unidade de negócio.

**Para mais detalhes, consulte a Política de Gestão do Comitê de Ética e Disciplina.**



# CAPÍTULO 05 | SEJA UM DEFENSOR DO nosso código

## Penalidades

Aqueles que praticarem atos que violem o Código de Conduta Ética ou a sua essência ficarão sujeitos às consequências legais e administrativas aplicáveis, conforme disposto na legislação civil, penal e trabalhista.

As penalidades que se aplicam pela violação do Código de Conduta Ética serão analisadas caso a caso, com imparcialidade, levando em consideração: **(i)** a natureza e a gravidade da violação; **(ii)** o cargo (já que quanto maior o cargo, maior é a responsabilidade do colaborador), o histórico do transgressor, suas responsabilidades; **(iii)** circunstâncias atenuantes ou agravantes à infração cometida; **(iv)** os meios utilizados e os fins almejados; **(v)** os riscos envolvidos; e **(vi)** as possíveis consequências da sanção.

O comitê de ética será responsável pelas sanções aplicadas aos casos.

Entre as penalidades, são elencadas: **(i)** orientação; **(ii)** advertência escrita; **(iii)** suspensão; **(iv)** desligamento sem justa causa; ou **(v)** desligamento com justa causa.

## Treinamentos

Todos os nossos colaboradores deverão realizar treinamentos periódicos e obrigatórios sobre os princípios e diretrizes deste Código de Conduta Ética, que poderão ser ministrados presencialmente ou na plataforma de e-learning da Universidade Casas Bahia



# CAPÍTULO 06 | glossário



## O que é preconceito e discriminação?

Considerar, consciente ou inconscientemente, que uma pessoa, por possuir determinada característica, deixa de ter o mesmo valor que as que não têm. As práticas discriminatórias estão em muitas das nossas ações, mesmo que não percebamos em um primeiro momento. Pode ser, por exemplo, qualquer atitude escrita, falada ou fisicamente expressada por gestos que diferenciem alguém negativamente por suas características pessoais, como: condição social, gênero, etnia, raça ou cor, religião, idade, orientação sexual, região de origem, condição física ou mental, estado civil, gravidez, lactação, opinião política, dentre outras.

## O que é assédio moral?

É a exposição de um ou mais colaboradores a situações constrangedoras, repetitivas e prolongadas, com o objetivo de humilhá-lo(s) por qualquer motivo. Isso pode acontecer em público ou de forma privada. Essa conduta, um tipo de violência ou perseguição, pode ser falada, escrita ou por gestos que fazem com que o colaborador se sinta incapaz de realizar seu trabalho, isolado dos demais, deslocado das atividades e rotinas, e até apático nos seus relacionamentos pessoais. Em geral, o assédio moral é praticado por um superior em relação a um subordinado, mas também pode vir de um subordinado em relação ao seu superior ou, ainda, pode acontecer entre colegas do mesmo nível hierárquico na forma de gozações, piadas e brincadeiras humilhantes, por exemplo.

# CAPÍTULO 06 | glossário

## O que é trabalho escravo?

É a exploração do trabalhador que não recebe salário ou recebe somente itens básicos para sobrevivência (alimento e moradia) em troca do seu trabalho físico ou intelectual. Muitas vezes, o empregador retém documentos do colaborador, aplica vigilância constante e impossibilita que ele deixe o local de trabalho, privando-o de liberdade e chegando, até mesmo, a agressões psicológicas ou físicas.

## O que é trabalho ou exploração infantil?

Trabalho infantil é toda forma de trabalho realizado por crianças e adolescentes abaixo da idade mínima permitida, de acordo com a legislação de cada país. No Brasil, o trabalho é proibido para quem ainda não completou 16 anos, como regra geral. Quando realizado na condição de aprendiz, é permitido a partir dos 14 anos. Considera-se também exploração infantil o trabalho noturno, perigoso ou insalubre praticado por menores de 18 anos.

## O que são condições de trabalho desumanas e degradantes?

São todas as ações e situações que possam desrespeitar a saúde, a segurança e o bem-estar do trabalhador. É quando um colaborador é submetido à condição inaceitável de falta de limpeza, instalação imprópria ou outra situação sub-humana, que gera ou pode gerar problemas de saúde e até psicológicos, doenças e até mesmo casos mais drásticos, que coloquem em risco a sua vida.

## O que é assédio sexual?

São situações em que o agressor pratica qualquer atitude inconveniente, constrangedora e indesejada de caráter sexual para com outro colaborador (fazendo convites indesejados, iniciando conversas indiscretas, etc.) ou, ainda, chantageia ou expressamente impõe favores de caráter sexual ao agredido em troca da manutenção do emprego ou vantagens profissionais. Em geral, o assédio sexual é praticado por um superior em relação a um subordinado, mas também pode vir de um subordinado em relação ao seu superior ou, ainda, pode acontecer entre colegas do mesmo nível hierárquico.

## O que é saúde e segurança no trabalho?

Saúde e segurança no trabalho são medidas de proteção, leis, normas regulamentadoras, treinamentos e procedimentos que a empresa deve seguir e implantar para melhorar o ambiente do trabalho dos seus colaboradores, além de prevenir e evitar doenças ou acidentes, ou mesmo afastar risco de morte dos seus colaboradores no desempenho de suas funções ou no ambiente físico da empresa.

## O que é fraude?

É qualquer ato realizado de má fé para desvirtuar informações, dados ou fatos para levar vantagem pessoal ou favorecer terceiros de forma indevida ou para prejudicar outra pessoa. Pode ser considerada uma irregularidade interna, mas também pode ser considerada crime, dependendo do caso.

# CAPÍTULO 06 | glossário

## O que é suborno?

É o pagamento em dinheiro ou oferecimento de vantagens (brindes, presentes, refeições, vngens, etc.) a um agente do governo, funcionário público ou profissional da iniciativa privada, para que eles pratiquem um ato ilegal e/ou desprovido de ética. Essa conduta é considerada crime.

## O que é corrupção?

É utilizar do poder ou autoridade para conseguir obter vantagens para o seu próprio interesse ou de terceiro. Pratica corrupção tanto quem paga para obter vantagens, quanto quem recebe o valor ou benefício em troca delas. Esta conduta é considerada crime quando envolve um representante de qualquer órgão público. A corrupção privada, que envolve fornecedores ou clientes é proibida No Grupo Casas Bahia.

## Quem são os agentes públicos?

Autoridades do governo ou agentes ou funcionários públicos, empregados de empresas públicas ou de regime de contratação público, incluindo empregados de bancos e hospitais públicos, permissionários ou concessionários de serviços públicos.

## O que é a Lei Anticorrupção?

A Lei no 12.846, denominada Lei Anticorrupção, responsabiliza as pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, praticados em seu interesse ou benefício, exclusivo ou não.

A lei é aplicada às empresas, independentemente da forma de organização ou modelo societário adotado.

## O que são substâncias proibidas, bebidas alcoólicas, armas de fogo e armas brancas?

Substâncias proibidas são drogas, entorpecentes, alucinógenos e quaisquer outras substâncias ilegais. As bebidas alcoólicas são aquelas que possuem qualquer nível de composição etílica (álcool). Armas de fogo são os revólveres, espingardas ou outros artefatos que disparem projéteis ou balas. Armas brancas são quaisquer objetos cortantes ou pontiagudos, que possam ser utilizados para ferir ou para ameaçar pessoas. Aqui também são incluídas as armas de brinquedo, já que causam ameaça e desconforto por simularem armas reais.

# CAPÍTULO 06 | glossário



## O que são direitos do consumidor?

São os direitos contidos no Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. O Código reúne um conjunto de normas que visam a proteção aos direitos do consumidor e também disciplina as relações e as responsabilidades entre o fornecedor (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) com o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

## Uso e reprodução deste material

Todos os direitos autorais sobre marcas, obras ou criações, assim como todos os elementos que os compõem, pertencem à Grupo Casas Bahia ou a terceiros que lhe cederam seu direito de uso. Portanto, não poderá ser copiado, reproduzido, distribuído, apresentado, anunciado ou transmitido de maneira alguma ou por qualquer meio, salvo com expressa autorização do Grupo Casas Bahia ou do titular dos direitos autorais. A violação destes direitos é crime e seu infrator está sujeito às penalidades legais previstas na legislação brasileira.