

# Código de Ética e de Conduta

| 2024



# Índice

---

## 1. Mensagem do CEO

### 1.1 Introdução e aplicabilidade

### 1.2 Responsabilidades e padrões de conduta

## 2. Nossa Cultura e ambiente de trabalho

### 2.1 Pilares de Cultura

### 2.2 Trabalhamos com Ética, Respeito e Inclusão

#### 2.2.1 Promovemos a Diversidade e Igualdade de Oportunidade

#### 2.2.2 Preservamos um Ambiente Seguro e Saudável

#### 2.2.3 Prevenimos o Assédio

### 2.3 Nossa Responsabilidade Social

# Índice

---

## 3. Segurança, Confidencialidade das Informações e uso de Inteligência Artificial

### 3.1 Somos Guardiões da Segurança

### 3.2 Informação Privilegiada

#### 3.2.1 Uso de Mídias Sociais

#### 3.2.2 Propriedade Intelectual

#### 3.2.3 Uso ético e responsável de Inteligência Artificial

## 4. Ética nos relacionamentos externos

### 4.1 Concorrência leal

### 4.2 Relacionamento com clientes

### 4.3 Relacionamento com fornecedores e parceiros comerciais

### 4.4 Relacionamento com Órgãos Públicos e Governamentais

# Índice

---

4.5 Doações e Patrocínios

4.6 Presentes e Entretenimento

5. Compliance, leis, regulamentos e normas internas

5.1 Privacidade e Proteção de Dados

5.2 Prevenção a Fraudes, Suborno e Anticorrupção

5.3 Conflito de Interesses

5.4 Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento  
de Atividades Criminosas

5.5 Registros Contábeis

5.6 Violações e Medidas Disciplinares

5.7 Canal de Denúncia - Zupline

1.

# Mensagem do CEO

# 1. Mensagem do CEO

---

**Olá,**

Tenho o orgulho de liderar uma equipe que, ao longo dos anos, demonstra excelência na geração de valor para clientes, graças ao nosso compromisso com a ética, aderência aos nossos valores e conhecimento técnico. Desenvolvemos tecnologia que visa aprimorar a experiência da engenharia de software, reduzir o tempo entre a concepção de uma ideia e a implementação de código em produção, e proporcionar maior eficiência para profissionais de tecnologia gerando competitividade para os negócios de clientes.

Um dos nossos principais desafios é: desenvolver tecnologia e produtos que apoiem e impulsionam nossos clientes, com o propósito maior de transformar o Brasil em uma referência de tecnologia global.

Contudo, para alcançar tais objetivos, é essencial que todas as nossas ações e relações de negócios sejam

conduzidas com integridade e comprometimento, o mesmo se aplica a empresas parceiras e fornecedoras. Somente dessa forma poderemos garantir o crescimento sustentável da Zup e contribuir de maneira significativa para a sociedade por meio da tecnologia.

A leitura, compreensão e, mais importante, a prática das diretrizes em nosso Código de Ética e Conduta são essenciais para nosso crescimento exponencial e para a construção de uma empresa que se destaque não apenas pela excelência tecnológica, mas também pela integridade e ética inegociáveis. Vamos continuar a trilhar o caminho da inovação, com responsabilidade, ética e excelência como nossos pilares.

**Obrigado,**

**André Palma, CEO da Zup**

## 1.1 Introdução e aplicabilidade

---

O Código de Conduta foi atualizado para refletir a nossa cultura e valores, bem como reforçar a importância de uma conduta pautada nos princípios da integridade e transparência.

Este código tem por objetivo garantir um ambiente de trabalho ético, saudável, respeitoso e inclusivo, estabelecendo os padrões de conduta que devem orientar o comportamento e decisões das pessoas que trabalham com a gente, de qualquer nível hierárquico, de aprendizes até a alta liderança, aqui denominados “zuppers”.

Em relação aos “terceiros” que tenham algum tipo de relação de negócios com a Zup, sejam clientes, empresas fornecedoras, prestadoras de serviços ou parceiras de negócios, a Zup considera que esses têm autonomia para estabelecer regras de condutas próprias, desde que compatíveis com os parâmetros aqui

definidos, portanto, no que for aplicável, também devem seguir e cumprir os princípios deste código nas suas relações com a Zup. As diretrizes apresentadas neste código são essenciais para assegurar o compromisso da Zup com a ética e integridade dos negócios nos seus relacionamentos internos e externos, mantendo uma boa relação entre a Zup, zuppers e outras partes relacionadas, no Brasil e em qualquer outro país de atuação.

Este código terá vigência indeterminada, podendo ser revisto periodicamente pela Zup e poderá ser acessado no [nosso site institucional](#).

## 1.2 Responsabilidades e Padrões de Conduta

---

Esperamos que, no exercício de suas atividades, zuppers, assim como terceiros que fazem negócios com ou em nome da Zup, ajam com ética, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Esperamos os seguintes padrões de conduta em nossas relações:

- Integridade, transparência, respeito e ética nas decisões de negócios.
- Respeito à diversidade, promovendo confiança, colaboração e inclusão.
- Ambiente justo, profissional e seguro, livre de discriminação, intimidação e assédio de qualquer tipo.
- Responsabilidade na condução dos negócios, agindo com diligência, zelo técnico e respeito à legislação aplicável.

- Segurança das informações acessadas, desenvolvidas ou compartilhadas no exercício das atividades ou nas interações de negócios.
- Utilização de maneira ética e responsável de Inteligência Artificial.
- Reportes imediato de suspeitas relacionadas a condutas antiéticas ou ilegais. (para reportes ver item “Canal de Denúncias - Zupline”).

As condutas de zuppers e terceiros devem sempre ser baseadas nos princípios éticos deste código e em conformidade às leis, seja no relacionamento com instituições privadas ou públicas. No caso de zuppers, também em conformidade com os demais normativos internos da Zup.

## 1.2 Responsabilidades e Padrões de Conduta

---

Sendo assim, devem, obrigatoriamente, ler, entender e atuar conforme as diretrizes deste código, que está organizado em quatro sessões:

- Cultura e ambiente de trabalho.
- Ética nos relacionamentos externos.
- Segurança e Confidencialidade das Informações.
- Compliance, leis, regulamentos e normas internas.

2.

# Cultura e Ambiente de Trabalho

## 2.1 Pilares de Cultura

---

Nossa cultura é a nossa essência. Ela representa o que acreditamos e o que norteia as nossas ações no dia a dia. Por isso, zuppers atuam com protagonismo, proatividade, autonomia e responsabilidade para gerar valor para pares, clientes e sociedade de forma ágil e eficiente.

Nossos pilares de cultura são:

### **Zupper ajuda pessoas**

- O nosso zelo pelas pessoas extrapola o limite da Zup.
- Nos apoiamos, colaboramos e superamos obstáculos em conjunto.
- Quem trabalha com a Zup sabe que pode contar com a gente, não importando se é zupper, cliente ou parceiro.

### **Zupper impacta a sociedade**

- Investimos tempo para compartilhar conhecimentos e recursos com quem precisa.
- Criamos oportunidades para transformar vidas por meio da tecnologia.
- Valorizamos o investimento de tempo nisso.

### **Somos nerds**

- Criamos tecnologia e por isso temos altíssimo nível técnico.
- Evolução constante é o que nos mantém relevantes.
- Adotar e evoluir nossos produtos é tão importante quanto criá-los.

## 2.1 Pilares de Cultura

---

### Somos fora da curva

- Nossa barra é alta, afinal, não tem coisa melhor do que trabalhar com gente boa.
- Temos coragem para tomar decisões, ainda que difíceis, para garantir o melhor time.
- Ensinamos uns aos outros, independente da senioridade.

### Nosso sucesso é o sucesso do nosso cliente

- Clientes são nossa razão de existir.
- Escutamos ativamente com empatia e humildade entendendo a fundo as dores de clientes.
- Construimos a melhor solução que entrega valor de fato e de forma contínua.
- Nossa evolução é a evolução do nosso cliente, inclusive pela ótica de carreira.

### Entregamos rápido de forma enxuta

- Nada de desperdício. Refletimos sobre cada investimento, alocando recursos de forma enxuta e responsável.
- Testamos rápido, erramos rápido e aprendemos rápido.
- Foco no que é essencial. Entendemos e priorizamos o que é realmente importante.

## 2.1 Pilares de Cultura

---

### Trabalhamos com ética, respeito e inclusão

- Ética é inegociável. Mais do que somente cumprir normas e leis, nossa integridade e honestidade são valores fundamentais para nós.
- Valorizamos todos os seres humanos, independente de qualquer condição. Oferecemos espaço, voz, escolha e evolução para todo mundo.
- Diversidade e Inclusão para inovar de verdade. Somente com pontos de vistas diferentes criaremos soluções plurais e certeiras.

### Somos guardiões da segurança

- Ser responsável é nossa obrigação! Afinal, impactamos milhares de pessoas com as soluções que desenvolvemos.

- Valorizamos, respeitamos e protegemos os nossos ambientes, acessos, aplicações e dados de clientes e pessoas usuárias.
- Sempre que implementar uma melhoria, ofereça uma experiência incrível (como Developer Experience) e velocidade para colocar ideias em produção.

\*Durante a leitura deste Código de Conduta, conforme a relação com o tema abordado, você observará citações e destaque sobre alguns desses Pilares da Cultura.

## 2.2 Trabalhamos com ética, respeito e inclusão

---

### 2.2.1 Promovemos a Diversidade e Igualdade de Oportunidade

Valorizamos todos os seres humanos, independente de qualquer condição. Oferecemos espaço, voz, escolha e evolução para todo mundo. Promovemos a diversidade em todos os aspectos do negócio e respeitamos a diversidade de cada pessoa, seja zupper, clientes, prestadoras de serviços, fornecedoras ou pessoas parceiras comerciais.

Nos empenhamos na promoção da acessibilidade e equidade de oportunidades, independente de características individuais como estilos de vida, etnia, raça, cor, religião, gênero, orientação sexual, estado civil, idade, nacionalidade e deficiências.

Respeitamos os direitos humanos e as leis que promovem a diversidade. Acreditamos que todas as pessoas devem ter as mesmas chances de desenvolvimento profissional. Queremos atrair, desenvolver e reter talentos, promovendo um ambiente de trabalho diverso e inclusivo, pois acreditamos que diferentes perspectivas estimulam a criação de boas soluções.

As decisões de emprego relacionados a zuppers, incluindo, entre outros, recrutamento, contratação, remuneração e rescisão, devem ser tomadas com base na qualificação, desempenho, mérito e comportamento.

## 2.2 Trabalhamos com ética, respeito e inclusão

---

Importante: zuppers devem ter atenção a possíveis conflitos de interesses e sempre reportá-los à Área de Compliance para que sejam tomadas providências para garantir o tratamento igualitário na tomada destas decisões.

Não toleramos e repudiamos qualquer tipo de discriminação, de qualquer natureza, e desrespeito a zuppers e terceiros que tenham relação e interação com a Zup. Incentivamos e esperamos tratamentos sempre de forma educada, cordial, respeitosa e transparente, livre de discriminação.

Para mais informações, zuppers devem consultar a Política interna de Diversidade e Inclusão.

## 2.2 Trabalhamos com ética, respeito e inclusão

---

### 2.2.2 Preservamos um Ambiente Seguro e Saudável

Como parte do nosso compromisso com um ambiente seguro com a sociedade, nós não toleramos qualquer forma de exploração do trabalho adulto ou infantil, tráfico humano, trabalho escravo ou qualquer prática que viole os direitos humanos. Esta é a conduta esperada de terceiros que possam ter relação de negócios com a Zup.

Não admitimos o uso de drogas ilícitas (conforme classificadas nas leis locais) nas dependências da Zup. O consumo de bebidas alcoólicas, em locais e eventos pré-determinados, como promovidos pela Zup, deve ser realizado com responsabilidade e moderação.

Não adote um comportamento inadequado que possa ferir nossos valores e cultura, podendo colocar em risco a sua segurança ou a de outras pessoas.

## 2.2 Trabalhamos com ética, respeito e inclusão

---

### 2.2.3 Prevenimos o Assédio

Temos o compromisso com o combate e prevenção aos diferentes tipos de assédio e outras formas de violência no ambiente de trabalho, como discriminação, em todos os níveis hierárquicos.

**Não toleramos e repudiamos o assédio moral,** que consiste em condutas abusivas, repetitivas e sistemáticas, manifestadas por meio de comportamentos como bullying, palavras, gestos, agressões, humilhações e constrangimentos que interferem na dignidade e integridade física ou psíquica, ameaçando o emprego da vítima e / ou degradando o clima de trabalho.

**Não toleramos o assédio e a importunação sexual,** que pode consistir em contato físico, palavras, gestos, propostas inapropriadas ou imposições à pessoa contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual.

Para mais informações, zuppers devem consultar a Política interna de Combate e Prevenção ao Assédio.

## 2.2 Trabalhamos com ética, respeito e inclusão

---

### 2.2.3 Prevenimos o Assédio

#### **Condutas esperadas:**

- Prezar pelo tratamento igualitário em todas as relações, respeitando a diversidade e inclusão.
- Promover um ambiente de trabalho colaborativo e transformador, incentivando debates, trocas de ideias e diálogos construtivos, respeitando as diferentes opiniões.
- Zelar pelo nome e imagem da Zup, seus produtos, clientes e projetos no ambiente de trabalho e nas redes sociais.
- Comprometimento com as diretrizes estabelecidas neste código, reportando qualquer violação de conduta e dos demais normativos internos. (Zupline)

## 2.2 Trabalhamos com ética, respeito e inclusão

---

### 2.2.3 Prevenimos o Assédio

#### Condutas inaceitáveis:

- Decisões guiadas por diferenças de religião, cor, etnia, gênero, orientação sexual ou outros aspectos discriminatórios.
  - Brincadeiras, piadas ofensivas, uso de palavras chulas ou exposição que possam gerar constrangimento a zuppers ou terceiros, como clientes, pessoas fornecedoras e parceiras de negócios.
  - Retaliação, ameaças, censura ou qualquer tipo de repressão contra alguém que expresse uma opinião.
  - Declarações desrespeitosas, caluniosas ou difamatórias compartilhadas no ambiente de trabalho ou nas redes sociais.
- Discriminação, humilhação, ameaça ou violência (física ou psicológica) direcionadas a zuppers ou pessoas relacionadas a Zup.
  - Atitudes que caracterizam assédio realizados em ambiente físico ou virtual, por meios digitais, como e-mails, reuniões via chamada de vídeo, mensagens como chat ou aplicativo de troca de mensagens, redes sociais, entre outros.

## 2.3 Nossa Responsabilidade Social

---

Temos o compromisso de criar oportunidades para transformar vidas por meio da tecnologia. Corroborando para isso, adotamos os princípios de ESG (Environmental, Social, and Governance) para promover um impacto positivo no meio-ambiente, em nosso negócio e na sociedade.

O trabalho 100% remoto nos permite reduzir nossa pegada de carbono, uma vez que eliminamos a necessidade de deslocamentos diários.

Essa mudança não só ajuda a diminuir a poluição do ar, mas também nos incentiva a ser mais conscientes sobre o uso de recursos em casa. Além disso, buscamos adotar práticas sustentáveis em todas as nossas operações, como otimizar o uso de recursos e promover iniciativas de coleta seletiva, eficiência energética e hídrica em nossos escritórios.

No aspecto social, temos uma área específica, Social Products, que tem como objetivos principais gerar impacto social e estourar a bolha da tecnologia, nos aproximando das diversas realidades que nos cercam. Afinal, “Impactar a sociedade” é um dos nossos pilares de cultura! Acreditamos que tecnologia e educação podem ser ferramentas poderosas para a redução das desigualdades.

Em adição, valorizamos e encorajamos fortemente zuppers, clientes, empresas fornecedoras e parceiras a desempenharem também um papel positivo na comunidade, desenvolvendo ações práticas de impacto social.

## 2.3 Nossa Responsabilidade Social

---

Em governança, agimos com ética, transparência e integridade em todos os nossos processos de negócios e possuímos áreas de gestão e comitês específicos.

Dessa forma, promovemos uma gestão corporativa que assegure a confiança e o respeito de zuppers, clientes e pessoas parceiras de negócio.

# 3.

## Segurança, Confidencialidade das Informações e uso de Inteligência Artificial

## 3.1 Somos Guardiões da Segurança

---

Segurança é um aspecto essencial na execução de nossas atividades. Valorizamos, respeitamos e protegemos os nossos ambientes, acessos, aplicações e dados de clientes e pessoas usuárias.

Temos o compromisso de adotar medidas apropriadas para proteger informações confidenciais, privilegiadas e sensíveis relacionadas aos negócios da Zup. O acesso às informações é restrito e esperamos que zuppers sempre guardem sigilo de todas as informações confidenciais que tenham acesso.

Lembrem-se que também são consideradas informações confidenciais dados e códigos dos produtos da Zup e de clientes, dados financeiros da Zup, detalhamento de projetos executados pela Zup, informações pessoais de zuppers como salário, promoções, etc.

## 3.2 Informação Privilegiada

---

Consideramos informação privilegiada aquelas relativas a ato ou fato relevante, que não tenha sido divulgada publicamente e que seja obtida por zuppers de forma privilegiada em decorrência de relações profissionais ou pessoais, em razão do cargo, função, ou posição que ocupe.

Podemos citar como exemplos decisões estratégicas de negócio, lançamento de novos produtos ou serviços, negociações para fusões e aquisições, novos mercados de atuação ou até mesmo processos judiciais.

As informações privilegiadas devem ser mantidas em sigilo e utilizadas apenas para efeitos de execução de sua atividade. É vedado o uso indevido ou comercial destas informações para benefício próprio ou de terceiros ou em prejuízo aos negócios da Zup.

## 3.2 Informação Privilegiada

---

### 3.2.1 Uso de Mídias Sociais

Embora os negócios e comunicações relacionadas devam ser conduzidos somente através de canais oficiais da Zup, entendemos que as mídias sociais são utilizadas como fonte de informações e como uma forma de comunicação com terceiros.

Respeitamos a individualidade e a liberdade de expressão, mas o uso de mídias requer uma postura ética e responsável, portanto, ao utilizar a mídia social e se identificar como zupper, esperamos que:

- As postagens estejam alinhadas com esse Código de Conduta.

- As informações confidenciais sobre a Zup, clientes ou empresas parceiras não sejam divulgadas.
- Tenham atenção e cuidado com as informações corporativas divulgadas nas redes pessoais.
- Sejam respeitadas as proibições quanto a disseminação de pornografia ou conteúdos obscenos.
- Não realizem postagens e comentários constrangedores que possam resultar em qualquer tipo de assédio, discriminação ou que incitem comportamentos violentos.

Em caso de dúvidas quanto ao compartilhamento de uma informação da Zup, consulte a área de Segurança de Informação ou Compliance para orientações.

## 3.2 Informação Privilegiada

---

### 3.2.2 Propriedade Intelectual

Respeitamos a propriedade intelectual de clientes e terceiros e esperamos a mesma conduta em nossas relações comerciais e de negócios.

Qualquer informação, material, ou dados desenvolvidos por zuppers ou empresas parceiras no exercício de suas atividades pertencem exclusivamente à Zup, a qual pode dispor livremente desta, bem como cedê-la aos clientes, quando for o caso de acordo comercial.

Zuppers não podem utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, a propriedade intelectual da Zup e nem violar a propriedade intelectual de terceiros utilizando softwares piratas, por exemplo.

É essencial compreender que todo o material gerado para clientes, incluindo os códigos-fonte, pertencem a essa empresa cliente ou a Zup, e em nenhuma hipótese pertencem aos zuppers.

#### **Condutas esperadas:**

- Utilizar as informações somente para fins do exercício de sua atividade.
- Pedir autorização prévia caso precise utilizar nome, logo e cases de clientes.
- Utilizar as instalações físicas da Zup e ferramentas de trabalho disponibilizadas pela Zup (notebooks, celulares, tablets e afins) de forma cuidadosa, preservando o patrimônio e ativos da Zup.
- Trocar periodicamente senhas, observando os critérios determinados pela área de Segurança.

## 3.2 Informação Privilegiada

---

### 3.2.2 Propriedade Intelectual

- Utilizar as informações confidenciais, aplicativos e softwares homologados, somente para fins do exercício de seu trabalho.

#### **Condutas inaceitáveis:**

- Utilizar softwares piratas e não homologados pela Zup.
- Compartilhar informações confidenciais de projetos com terceiros, sejam clientes ou empresas parceiras, a menos que necessário e previamente autorizado.
- Deixar de implementar métodos e / ou controles de autenticação e acesso, concedendo benefícios a terceiros.
- Expor APIs abertas que dêem acesso a dados de cliente, como dados de cartão de crédito.

- Salvar códigos-fonte da Zup ou de clientes em qualquer local que não seja repositório oficial do projeto.
- Produzir, intencionalmente, trechos de códigos-fonte que burlem as regras de negócio definidas por clientes.
- Romper, intencionalmente, controles de segurança estabelecidos nos equipamentos, ferramentas e aplicações que suportam a jornada corporativa de zuppers.

## 3.2 Informação Privilegiada

---

### 3.2.3 Uso ético e responsável de Inteligência Artificial (IA)

Entendemos que a implementação e uso ético e responsável de inteligência artificial deve garantir a implementação de sistemas seguros e confiáveis, em benefício da humanidade e do desenvolvimento tecnológico.

Espera-se que uso ético e responsável de Inteligência Artificial esteja pautado:

- No respeito aos direitos humanos e aos valores democráticos.
- Pela igualdade, a não discriminação e a pluralidade.
- Na privacidade e proteção de dados.

- No uso transparente e que garanta que zuppers e parceiros de negócios sejam informados de que a IA está sendo usada de forma apropriada.
- No acesso à informação e à educação, bem como a conscientização sobre os sistemas de inteligência artificial e suas aplicações.
- Nas leis vigentes sobre IA de cada país.

4.

# Ética nos relacionamentos externos

## 4.1 Concorrência Leal

---

Não nos envolvemos em ações que possam interferir na concorrência livre e justa ou que de outra forma possa violar as leis antitruste e de livre concorrência.

Zuppers não devem obter ou divulgar informações sobre concorrentes, clientes ou empresas parceiras utilizando meios antiéticos ou ilícitos para obter vantagem competitiva. Dessa forma, não é permitido falsa afirmação sobre concorrentes, desrespeitar a propriedade intelectual de terceiros, dentre outros.

Zuppers devem seguir as regras internas para contratação de empresas fornecedoras, prestadoras de serviços e parcerias comerciais e manifestar imediatamente caso haja qualquer situação suspeita ou conflito de interesses real ou aparente durante o processo de a contratação ou relação de negócio.

## 4.2 Relacionamento com clientes

---

Temos o compromisso de criar uma experiência positiva para clientes, enquanto atuamos para ajudá-los a enfrentar seus desafios no mundo da tecnologia.

Além de cumprir as leis e regulamentos aplicáveis, esperamos um relacionamento que reflita nossa ética. Nós agimos de forma respeitosa e transparente, escutamos ativamente com empatia e humildade entendendo a fundo as dores de clientes. Construimos a melhor solução que entrega valor de fato e de forma contínua, reforçando o nosso pilar da cultura “Nosso sucesso é o sucesso do nosso cliente”.

Durante o relacionamento comercial com clientes, zuppers devem reportar imediatamente à liderança e à equipe de Compliance qualquer situação antiética ou com potencial conflito de interesses.

### **Condutas esperadas:**

- Idoneidade, prevenção e combate a atos ilícitos, como corrupção, fraudes, lavagem de dinheiro, entre outros e respeito aos direitos humanos.
- Padrões éticos compatíveis com os da Zup, conforme descritos neste código, assim como observância à excelência em serviços e melhores práticas.
- Confidencialidade e sigilo sobre dados e informações que tenham acesso por qualquer meio ou forma durante a relação de negócios com a Zup.

## 4.3 Relacionamento com fornecedores e parceiros comerciais

---

A relação com nossas empresas fornecedoras ou parceiras deve ser baseada em uma conduta ética, transparente e profissional, isentas de favorecimentos ou vantagens indevidas de qualquer natureza.

A Zup valoriza condutas éticas e espera de seus potenciais empresas fornecedoras e parceiras:

- Cumprimento da legislação vigente local e internacional aplicável.
- Idoneidade, prevenção e combate a atos ilícitos, como corrupção, fraudes, lavagem de dinheiro, entre outros e respeito aos direitos humanos.
- Padrões éticos compatíveis com os da Zup, conforme descritos neste Código, assim como observância à excelência em serviços e melhores práticas.

- Confidencialidade e sigilo sobre dados e informações que tenham acesso por qualquer meio ou forma durante a relação de negócios com a Zup;

Zuppers devem seguir as regras internas para contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros comerciais e manifestar imediatamente caso haja qualquer situação suspeita ou conflito de interesses real ou aparente durante o processo de a contratação ou relação de negócio.

## 4.4 Relacionamento com Órgãos Públicos e Governamentais

---

A Zup se compromete a garantir que suas ações junto ao setor público sejam conduzidas de acordo com os princípios de legalidade, transparência, integridade e probidade. A empresa adota uma postura ética, atendendo de forma transparente aos pedidos de informações feitas pela Administração Pública e colaborando com processos de fiscalização ou investigação, sempre com o suporte da área jurídica, quando necessário.

As comunicações com agentes públicos, especialmente aquelas relacionadas a decisões importantes, devem ser feitas preferencialmente por escrito, garantindo clareza e rastreabilidade. Reuniões e negociações com autoridades devem ser conduzidas de maneira ética, sem tentativas de influenciar indevidamente as decisões, e sempre com a devida documentação para evitar mal-entendidos.

A Zup também mantém uma política rigorosa em relação à oferta e recebimento de presentes, brindes e ou cortesias de qualquer tipo a agentes públicos, conforme suas políticas internas e as legislações vigentes. Além disso, a empresa adota critérios para a contratação de terceiros que atuem em seu nome junto à Administração Pública, assegurando que essas contratações estejam em conformidade com as leis anticorrupção e com avaliações de idoneidade.

## 4.5 Doações e Patrocínios

---

Nós eventualmente, poderemos conceder doações e patrocínios, seguindo suas diretrizes internas para que sejam realizados com ética, transparência, responsabilidade e de acordo com as leis vigentes.

Com o intuito de evitar risco de integridade e de imagem para os negócios da Zup e identificar qualquer potencial conflito de interesses, as instituições beneficiadas são avaliadas previamente, para garantir que as contribuições (doações e patrocínios) estejam alinhadas com as estratégias comerciais e de negócios da Zup, bem como nossos valores éticos.

Repudiamos qualquer tipo de contribuição com o objetivo de:

- (i) obter vantagens indevidas ou favorecimentos, em benefício próprio ou de terceiros.
- (ii) custear atividades ou pagamentos ilícitos.
- (iii) induzir ou influenciar um fechamento de negócio de forma imprópria.

Todos os recursos destinados a doações e patrocínios devem ser contabilizados de forma adequada e seguindo as leis aplicáveis.

Para mais informações, zuppers devem consultar a Política interna de Doações e Patrocínios.

## 4.6 Presentes e Entretenimento

---

Temos o compromisso de alavancar negócios com base na eficiência e qualidade dos seus produtos e serviços. Promovemos através de política interna, que qualquer oferta ou recebimento de cortesias (presentes, entretenimentos e hospitalidades) de terceiros, sejam apropriadas às circunstâncias, moderadas em termos de valor, frequência e quantidade.

É importante que a oferta ou recebimento de presentes de terceiros jamais sejam realizadas no intuito de:

- (i) obter ou manter negócios.
- (ii) obter vantagem ou favorecimento indevido.
- (iii) influenciar alguma decisão de negócio, seja relacionada a clientes, fornecedores e parceiros.

Zuppers devem sempre avaliar as reais intenções

envolvidas na oferta ou recebimento de presentes de clientes, empresas fornecedoras, parceiras, e observar o valor máximo estipulado na nossa política interna.

Caso haja qualquer dificuldade em realizar a recusa do presente, zuppers devem entrar em contato com a Área de Compliance da Zup para as devidas orientações. Todos os casos de oferta ou recebimento de cortesias devem ser registrados por zuppers e reportados para avaliação do Compliance da Zup, seguindo as diretrizes internas.

É vedada a oferta e recebimento de cortesias de agentes públicos - seja de brindes, presentes e entretenimento - sob nenhuma hipótese. Para mais informações, zuppers devem consultar a Política interna de Brindes, Presentes e Entretenimento.

5.

Compliance,  
Leis, Regulamentos  
e Normas Internas

## 5.1 Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

---

Respeitamos a privacidade e proteção de dados pessoais e reforçamos aqui o compromisso com a segurança, privacidade e a transparência no tratamento das informações de indivíduos. Portanto, todas as informações pessoais coletadas serão tratadas de acordo com as leis e regulamentações de proteção de dados aplicáveis.

Nos comprometemos a aplicar as medidas técnicas e organizacionais necessárias de segurança para proteger os dados pessoais de indivíduos de qualquer acesso, modificação, divulgação ou destruição que não forem autorizados.

Esperamos que zuppers atuem de acordo com os normativos internos da companhia e que terceiros que tenham relação com a Zup (empresas clientes,

clientes, fornecedoras e parceiras) atuem em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e qualquer outra lei aplicável relacionada à privacidade de dados.

Em caso de dúvidas sobre o tema, entre em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais através do e-mail: [privacidade@zup.com.br](mailto:privacidade@zup.com.br).

Para mais informações sobre o tema zuppers devem consultar a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

## 5.2 Prevenção a Fraudes, Suborno e Anticorrupção

---

A Zup tem um compromisso claro de combater fraudes, suborno e corrupção em todas as suas atividades.

A empresa segue rigorosamente as leis contra corrupção, tanto no Brasil quanto em outros países onde atua, e não tolera qualquer prática que envolva subornos ou tentativa de obter vantagens de maneira ilegal, como por meio de pagamentos, presentes ou favores.

Todos os colaboradores da Zup devem agir com ética, sem oferecer ou aceitar subornos, e garantir que suas ações estejam sempre em conformidade com a legislação. Qualquer tentativa de influenciar decisões de negócios com presentes ou benefícios indevidos é proibida, especialmente em interações com órgãos públicos, clientes e fornecedores. Se alguém for confrontado com uma solicitação inadequada, deve recusá-la imediatamente e comunicar

a situação à área Compliance ou por meio dos canais de denúncia da empresa.

A Zup também adota medidas de controle para prevenir fraudes e detectar comportamentos suspeitos.

A empresa realiza treinamentos para garantir que todos saibam identificar e lidar com situações de risco, e faz uma análise cuidadosa de parceiros e fornecedores antes de firmar qualquer relacionamento comercial.

Casos de violação das nossas políticas serão tratados com seriedade, podendo resultar em medidas disciplinares e, se necessário, encaminhamento às autoridades competentes.

## 5.3 Conflito de Interesses

---

Zuppers devem zelar para que suas ações não conflitem com os interesses da Zup, não sobrepondo os seus interesses pessoais aos interesses da empresa e nem causando dano a imagem ou reputação da Zup.

Um conflito de interesses pode acontecer quando qualquer zupper puder ser alvo de influência para agir contra os princípios, valores ou interesses da Zup, tomando decisões consideradas inapropriadas ou deixando de cumprir suas responsabilidades profissionais, em prejuízo aos interesses da Zup.

Importante destacar que o conflito existe pelo simples fato de zuppers estarem em uma situação de potencial conflito entre interesses pessoais e da Zup.

São consideradas situações de conflito de interesses:

- Dispor de informações confidenciais que, se utilizadas, podem trazer vantagens pessoais.
- Aceitar responsabilidade ou atividades externas que afetem o seu desempenho ou que contrariem os interesses da Zup, por exemplo, trabalhar ou se associar a outra empresa que atue em segmento semelhante ao da Zup.
- Aceitar benefícios que possam ser interpretados como retribuição ou para obter posição favorável junto à Zup em negócios de interesse de terceiros.
- Utilizar recursos da Zup para atender interesses particulares, por exemplo, utilizar ferramentas ou softwares corporativos para a execução de projetos pessoais ou atividades alheias às que exerce em benefício da Zup;

## 5.3 Conflito de Interesses

---

- Manter relações comerciais privadas pelas quais venha a obter privilégios, em razão das suas atribuições na Zup, com empresas clientes, fornecedoras, prestadoras de serviços, parceiras de negócios ou concorrentes da Zup;
- Possuir parentesco ou relacionamento íntimo (cônjuge ou companheiro (a), irmão (ã), pai, mãe, filho (a), tio (a), sobrinho (a), primo (a), avô (ó), enteado (a), qualquer outros) entre zuppers com subordinação hierárquica direta ou indireta, pares subordinados a mesma liderança ou participação direta ou indireta de decisões.
- Possuir parentesco e/ou relacionamento íntimo entre zuppers e parceiros de negócios (clientes, fornecedores e prestadores de serviços) ou concorrentes, em que um seja responsável pela gestão ou tenha poder de decisão.

Sempre que zuppers se depararem com uma situação real ou potencial que possa gerar conflito de interesses, devem reportar imediatamente o fato a sua liderança direta e para a área de Compliance da Zup. Para mais informações, zuppers devem consultar a Política interna de Conflito de Interesses.

## 5.4 Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento de Atividades Criminosas

---

Não compactuamos com negócios que realizem, viabilizem ou facilitem a prática de crimes relacionados à lavagem de dinheiro e / ou financiamento do terrorismo.

Diante de qualquer suspeita de tais práticas, transações incomuns ou negócios em que não fique claro o propósito real e a fonte de recursos, reporte imediatamente à área de Compliance, através do Canal de denúncias, Zupline (ver item Canal de Denúncias - Zupline, para mais informações).

Esperamos que clientes, empresas fornecedoras e parceiras comerciais estejam em conformidade com as leis relacionadas à Lavagem de Dinheiro aplicáveis e estabeleça diretrizes para mitigar o risco dessas atividades em seus negócios.

## 5.5 Registros Contábeis

---

Nos empenhamos em garantir que todos os dados, informações, documentos e os registros contábeis, estejam completos, sejam precisos, reflitam honestamente cada transação e sejam gerados no tempo devido e de acordo com as regras e normas contábeis e fiscais aplicáveis.

São vedadas práticas consideradas ilegais, tais como distorção, manipulação ou divulgação indevida, direta ou indireta, de dados contábeis, financeiros e fiscais, de maneira a esconder, disfarçar ou alterar ilicitamente a posição financeira e os resultados.

## 5.6 Violações e Medidas Disciplinares

---

A violação a qualquer diretriz deste código, assim como da legislação vigente e demais políticas e procedimentos internos da Zup está sujeita a investigações corporativas e podem resultar em medidas disciplinares a zuppers, quando aplicável.

Os terceiros que eventualmente se envolverem em violações a este Código de Conduta e demais normas aplicáveis, estarão sujeitos às medidas previstas no respectivo contrato, incluindo a possibilidade do término da relação comercial.

## 5.7 Canal de Comunicação e Denúncia - Zupline

---

Disponibilizamos um canal independente e exclusivo, o Zupline, disponível 24 horas por dia, para comunicação segura e, se desejada, anônima, de condutas consideradas antiéticas ou em violação ao Código de Conduta, políticas internas e legislação vigente:

**Website:** <https://www.canalconfidencial.com.br/zup/>

**Telefone do Brasil:** 0800 300 4497

**Telefone dos EUA:** 1 800 480 7198

As informações registradas serão recebidas por uma empresa independente e especializada, assegurando sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação pelas áreas responsáveis da Zup, sem conflitos de interesses.

Você receberá um número de protocolo para acompanhamento do status, que possibilita a interação, via sistema, com a equipe responsável pela apuração para obter mais informações que possam contribuir com a investigação. O prazo para conclusão das investigações pode variar de acordo com a complexidade e criticidade de cada situação.

Atenção: Ao registrar um relato, forneça todas as informações disponíveis sobre a situação relatada (onde, o quê, quando, quem e como), para que a apuração seja realizada de forma eficaz. Ainda, é recomendado que sejam anexados documentos que possam evidenciar as irregularidades reportadas.

## 5.7 Canal de Comunicação e Denúncia - Zupline

---

É estritamente proibida qualquer forma de retaliação, ameaça ou assédio contra qualquer zupper que de boa-fé reportar ou contribuir com a apuração de uma preocupação, não conformidades, comportamentos antiéticos ou ilegais.

Este código poderá não abordar todas as situações que envolvam um dilema ético, por isso temos um time dedicado a te ajudar nestes desafios.

Dúvidas sobre o conteúdo deste Código devem ser direcionadas para o e-mail:

**[eticaecompliance@zup.com.br](mailto:eticaecompliance@zup.com.br)**



Evoluímos para  
viver nosso propósito  
e criar um ambiente  
exponencial  
para as pessoas!

