

INTERNO

USO INTERNO

Código de Conduta e Ética

meon

Nascemos com um propósito claro: ser a principal parceira financeira dos brasileiros e oferecer o menor custo de servir aos nossos clientes para que mais pessoas, em qualquer lugar e em qualquer momento, tenham acesso a serviços financeiros justos, confiáveis e eficientes. Usamos tecnologia não como um fim em si, mas como meio de eliminar barreiras, reduzir custos e colocar o cliente verdadeiramente no centro das nossas decisões.

Essa ambição só é sustentável se for construída sobre uma base ética inquestionável. Ser eficiente não pode, em hipótese alguma, significar ser menos rigoroso com a integridade.

É por isso que estamos sempre aprimorando nosso Programa de Compliance Neon (NeON na Ética), com governança mais clara, papéis bem definidos, e padrões de conduta elevados para acompanhar o tamanho e a complexidade que a Neon tem.

Nosso Código de Conduta não substitui o bom senso, mas orienta como agir quando as regras não dão todas as respostas e se apóia em regras específicas como combate à corrupção, desvio de conduta, sigilo e uso de informações, não retaliação, entre outras.

Essas regras valem para todos, sem exceção. E violações ao Código de Conduta terão consequências, independente do nível hierárquico ou do resultado que uma decisão possa ter gerado ou vir a gerar para a Neon. Assim, espero que cada um de vocês assuma o compromisso de agir com integridade, transparência e respeito, sempre.

Se você é líder, seu papel é redobrado: dar o exemplo, garantir que sua equipe aplique no dia a dia os termos do Código de Ética e as nossas políticas internas, conheça o Canal de Denúncias da Neon e crie um ambiente psicologicamente seguro para que dúvidas sejam esclarecidas e problemas sejam relatados sem medo de retaliação. Toda denúncia feita de boa-fé é protegida. A Neon não tolera qualquer forma de retaliação contra quem reporta uma preocupação legítima.

Nossa reputação é o ativo mais valioso que temos, e ela se constrói em cada decisão, em cada linha de código, em cada interação com um cliente. Conto com o compromisso de cada um de vocês para que sigamos sendo, ao mesmo tempo, a fintech mais eficiente e a mais confiável para quem depende de nós.

 Fernando Miranda - CEO



- 1.0 OBJETIVO
- 2.0 PRINCÍPIOS E PROPÓSITO NEON
- 3.0 INTRODUÇÃO
- 4.0 CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA DA NEON
- 5.0 PROTEÇÃO AO CLIENTE
- 6.0 ADESÃO AO CÓDIGO



01. Objetivo



O Código de Conduta e Ética da Neon consolida os valores da Companhia, servindo como direcionador para todas as suas áreas de atuação. Ele estabelece as diretrizes de conduta e as melhores práticas para o cumprimento da missão da Neon de propiciar mecanismos às pessoas para o controle de suas vidas financeiras.

02. Princípios e propósitos da Neon

Criar caminhos para uma vida financeira melhor para todos os brasileiros é o principal propósito da Neon.

Para transformá-lo em realidade é imprescindível viver os princípios que norteiam o jeito de ser e agir da Companhia. São eles:

SER UM TIME EXCEPCIONAL

1. Construir, apoiar e reconhecer um time que sobe a barra;
2. Ser persistente e ter compromisso com suas responsabilidades;
3. Investir na diversidade e inclusão por acreditar que isso nos torna melhores;
4. Ter ideias e pegá-las para fazer do começo ao fim. Testar e aprender rápido.

TRABALHAR BEM JUNTOS

1. Construir confiança trabalhando juntos por uma só Neon;
2. Discordar sempre que preciso e comprometer-se sempre que necessário;
3. Conduzir conversas difíceis com respeito;
4. Compartilhar informações com clareza para garantir sinergia e agilidade.

FAZER ENTREGAS VENCEDORAS

1. Usar dados como um diferencial competitivo e embasar decisões;
2. Criar bons produtos que nos deem orgulho por compreenderem o cliente;
3. Ter senso de urgência e priorizar o que gera mais valor;
4. Ter a ambição de fazer com excelência e cada vez melhor.

A atuação da Neon é construída com base na confiança em seus colaboradores e no público. Por isso, é fundamental que todos os colaboradores, independente de posição ou cargo, sigam as diretrizes estabelecidas neste Código de Conduta e Ética, levando sempre em consideração os princípios da Instituição.

Este conjunto de diretrizes e valores define os padrões de conduta da Companhia, esperados em todas as interações e comportamentos, dentro ou fora do ambiente da Neon.



03.1

Desvios de conduta



O descumprimento deste Código por colaboradores será avaliado, caso a caso, e poderá gerar consequências, que incluem, entre outras medidas, advertência, suspensão e rescisão do contrato de trabalho, inclusive por justa causa, sem prejuízo de outras medidas reparatórias por eventuais danos causados à Neon.

Adicionalmente, desvios de conduta ou inobediência às regras por parte de Parceiros do Conglomerado Neon, apurados e confirmados, estarão sujeitos à imediata rescisão contratual, por justo motivo, sem prejuízo de outras medidas, administrativas e/ou judiciais cabíveis.

03.2

Canal de denúncias

Em respeito aos colaboradores e terceiros da instituição, parceiros, fornecedores, clientes, comunidade, investidores e público em geral, e em alinhamento com o nosso compromisso com a integridade, honestidade e transparência na condução das atividades e negócios, o Conglomerado Neon disponibiliza um canal externo seguro para receber denúncias internas e externas de não conformidades.

Vale ressaltar que este canal é exclusivo para relatos de desvios de conduta, fraudes e violações do Código de Ética, não devendo ser utilizado para dúvidas, reclamações ou suporte relacionados a produtos e serviços da Neon, os quais devem ser direcionados aos canais oficiais de atendimento.

Formas de contato com o canal de denúncias



0800-591-4106

(segunda a sexta das 09h às 19h)



0800-591-4106



canaldedenuncias.com.br/neon

04.1 Combate à corrupção

Na Neon, a manutenção da integridade corporativa fundamenta-se na ética, na transparência e no estrito cumprimento da legalidade em todas as suas instâncias. Adotamos uma postura de Tolerância Zero a qualquer prática caracterizada como corrupção ou suborno, seja em face da Administração Pública ou agentes privados.

Conforme descrito na Política de Combate e Prevenção à Corrupção PC.040, a Neon atua em conformidade irrestrita com os marcos regulatórios nacionais e internacionais de combate à corrupção, incluindo:

Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/13):
Estabelece a responsabilidade objetiva das empresas por atos lesivos contra a administração pública.

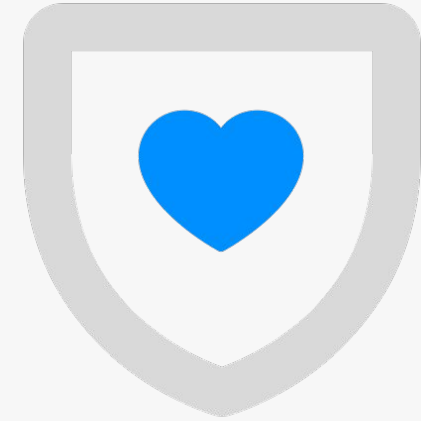
Legislações Internacionais (FCPA e UK Bribery Act):
Normas americana e britânica que impõem severas punições cíveis e criminais a indivíduos e organizações envolvidos em subornos e práticas corruptas que visem favorecer os negócios.



Crime Organizado e Entidades Sancionadas: A Neon possui tolerância zero a qualquer prática que financie ou apoie o crime organizado, facções criminosas (como PCC - Primeiro Comando da Capital e CV - Comando Vermelho, reconhecidas no escopo de Organizações Terroristas Estrangeiras) ou entidades sancionadas.

Esta diretriz aplica-se a todos os nossos colaboradores, bem como a prestadores de serviços, fornecedores, parceiros de negócios e quaisquer terceiros que atuem em nome ou em benefício da Neon. Todos os colaboradores devem formalizar, anualmente, sua integral adesão a esses termos mediante registro de aceite vinculado ao treinamento obrigatório do Código de Ética.

04.2 Assédio



Não praticar ou admitir assédio moral e/ou sexual, ou ter qualquer comportamento que afete a dignidade do outro, de forma a garantir um ambiente seguro, respeitoso e psicologicamente protegido para todas as pessoas. Não tolerar atitudes que violentem a dignidade, discriminem, intimidem, humilhem ou causem desconforto a colegas, parceiros ou clientes, seja no ambiente presencial, no trabalho remoto, em eventos ou em qualquer canal de comunicação da Neon.

04.3

Brindes,
presentes,
entretenimento e
hospitalidades



Na Neon, a manutenção da integridade corporativa fundamenta-se na imparcialidade e na independência de julgamento de nossos profissionais. Por isso, é terminantemente vedada a solicitação, o oferecimento ou a aceitação de qualquer brinde, presente, entretenimento ou hospitalidade que possa ser interpretado como contrapartida indevida, ou que tenha por finalidade influenciar processos decisórios, ou garantir vantagens injustificadas.

04.4 Confidencialidade, sigilo e uso de informações

É proibido ter acesso às informações de clientes e negócios da empresa além do necessário para exercer as nossas atividades.

É proibido compartilhar internamente ou com público externo quaisquer informações e dados pessoais de colaboradores, fornecedores, clientes ou de negócios do Conglomerado Neon sem a devida autorização, inclusive em canais internos, palestras, workshops, treinamentos e trabalhos escolares.



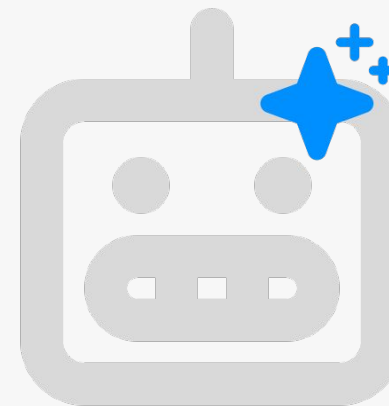
04.5

Uso de ferramentas de Inteligência Artificial – IA

O uso de qualquer ferramenta de Inteligência Artificial disponibilizada pela Neon deve ser feito de maneira responsável, profissional e em estrita observância às políticas internas de Segurança da Informação, Proteção de Dados, Confidencialidade, Sigilo e Uso das Informações. Tais ferramentas são auxílios e não substitutos do julgamento ético e profissional do colaborador.

A Neon se compromete a desenvolver, implementar e utilizar sistemas de inteligência artificial de forma ética, transparente e auditável, garantindo que a tecnologia amplie a eficiência dos processos internos.

Sistemas de IA não terão autonomia para tomar decisões que envolvam riscos relevantes ao cliente (financeiros, legais ou reputacionais).



04.6

Discriminação, diversidade, inclusão e equidade

Não discriminar pessoas por conta de raça, cor, idade, gênero, condição (incluindo financeira), orientação sexual, ou religião e posicionamento político, valorizando a diversidade e garantindo a inclusão de todas as pessoas promovendo equidade em todas as relações.

Devemos sempre tratar as pessoas de forma igualitária, independentemente de suas características individuais.

É proibido fazer e/ou disseminar comentários de cunho discriminatório e pejorativo contra colegas de trabalho, independentemente do cargo/posição ocupada. “Brincadeiras” que causem constrangimento e humilhação ao outro serão consideradas falta disciplinar, passível de aplicação de advertência, suspensão, rescisão contratual, incluindo justa causa.



04.7

Fornecedores e parceiros



É vedado compartilhar dados de fornecedores e de parceiros de negócio com terceiros ou concorrentes, ainda que em benefício do Grupo Neon.



Não contratar serviços e produtos em condições comerciais que não sejam as melhores para o Grupo Neon.



Respeitar o processo e a política vigente que orientam sobre o assunto.



Obter vantagem pessoal direta ou indiretamente na negociação com fornecedores e parceiros de negócio, mesmo que não traga prejuízos para o Grupo Neon, é expressamente proibido.



É importante informar para a Neon qualquer situação de conflito de interesses, por exemplo, contratação de empresas de amigos, parentes ou outras partes relacionadas*.

*Caso haja interesse do Conglomerado Neon e sejam obtidas as devidas autorizações, o processo poderá ser aprovado.

04.8

Compromisso socioambiental

A Neon está alinhada a temas relevantes nas agendas nacionais e internacionais de desenvolvimento sustentável, visando ampliar o seu compromisso com o desenvolvimento socioambiental, que atende os princípios ESG (Environmental, Social and Governance).

A Instituição se preocupa em garantir que os colaboradores e parceiros estejam em conformidade com nossos valores e diretrizes socioambientais e forte presença na comunidade com iniciativas que visam reduzir desigualdades como: vagas inclusivas e afirmativas, liderança feminina, equidade de gênero e geracional, grupos de afinidade, imersão tecnológica para estrangeiros, voluntariado com pessoas em condição de vulnerabilidade social, entre outras ações que beneficiam a comunidade em geral.



04.9
Prevenção à
lavagem de
dinheiro e ao
financiamento do
terrorismo
(PLDFT)

Não permitir que a Neon seja usado por nossos clientes para integração, ocultação ou dissimulação de recursos de origens ilícitas no sistema financeiro.

Não fornecer dicas e informações sobre os casos de suspeitas de lavagem de dinheiro para pessoas envolvidas ou terceiros.

Deve-se manter sigilo de todos os procedimentos internos de prevenção à lavagem de dinheiro.



04.10 Regulamentação, políticas e regras internas

01. Não é aceitável justificar descumprimento da regulamentação, políticas e regras internas alegando desconhecimento dos temas ou utilizando-se de má-fé.

02. Devemos estar em conformidade com a legislação aplicável.

03. Devemos fornecer informações aos órgãos reguladores através da criação, revisão ou atualização de políticas e procedimentos internos sempre que solicitado.

04.11 Segurança da informação e LGPD

Em consonância com a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), os Empregados, os Estagiários, os prestadores de serviços e os contratados do Conglomerado Neon deverão realizar o tratamento dos dados pessoais em suas atribuições sempre com boa-fé, observando a finalidade para a qual se destinam estes dados e a necessidade deste tratamento. Na condução das atividades da Neon, se for indispensável o compartilhamento dos dados pessoais a terceiros, o Colaborador, Estagiário, prestador de serviço ou contratado deverá se certificar se foram adotados os cuidados com a preservação da confidencialidade destes dados e estrita finalidade para a qual foram compartilhados.

Toda atividade de tratamento de dados pessoais deverá ter uma finalidade e estar suportada numa hipótese legal de tratamento, além de cumprir com todos os processos definidos no Programa de Governança de Privacidade e Proteção de Dados do Conglomerado Neon.

Qualquer consulta sobre privacidade e proteção de dados pessoais poderá ser enviada para o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais / Data Protection Officer ("DPO") da Neon pelo e-mail: dpo@neon.com.br.

04.12

Violência e segurança

A Neon mantém um compromisso inegociável com a promoção de um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e saudável para todos os colaboradores, prestadores de serviços e visitantes. É estritamente proibido ameaçar, praticar qualquer tipo de violência, seja de natureza física (uso de força física para causar dano), ou verbal (manifestação oral ou escrita que busque intimidar, humilhar, desqualificar, constranger, ofender ou causar sofrimento), ou portar armas de qualquer espécie (incluindo armas de fogo, armas brancas ou objetos perfurocortantes não autorizados para a função) nas dependências da empresa.

Uso de Álcool e Drogas: É estritamente proibido o consumo, a posse, a distribuição ou a presença sob a influência de álcool e drogas ilícitas nas dependências da empresa ou durante a realização de atividades profissionais, a fim de garantir um ambiente de trabalho seguro e livre dos riscos associados a essas substâncias.

05. Proteção ao cliente

A Neon se compromete a tratar seus clientes com o mais alto padrão de ética, equidade, transparência e respeito, reconhecendo possíveis vulnerabilidades no mercado de consumo, conforme os padrões utilizados no guia de Proteção ao Cliente CERISE+SPTF, Código de Defesa do Consumidor e demais regulamentações aplicáveis. A proteção dos interesses dos nossos clientes é um valor fundamental e inegociável.



05.1 a 05.3
Superendividamento,
transparência e
segurança

PREVENÇÃO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Considerando a importância da Proteção ao Cliente e a legislação brasileira (especialmente o Código de Defesa do Consumidor, com alterações da Lei nº 14.181/2021, que trata do superendividamento), a Neon adota uma política de concessão de crédito responsável e compromete-se ativamente com a prevenção do superendividamento dos clientes, garantindo que a oferta de produtos e serviços financeiros não comprometa o mínimo existencial do consumidor, conforme legislação vigente.

TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO ADEQUADA

Assegurar que todas as informações sobre produtos e serviços, taxas, tarifas, condições contratuais, riscos e processos sejam fornecidas de forma clara, completa, precisa e em linguagem acessível, antes e durante o processo de abertura de conta ou aquisição de demais produtos e serviços, evitando omissões e ambiguidades.

Garantir a publicidade e o acesso aos termos e condições de uso, contratos e políticas de privacidade.

SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE

Adotar e manter os mais rigorosos padrões de segurança cibernética e tecnológica para proteger os dados pessoais e as transações financeiras dos clientes contra acessos não autorizados, fraudes, perdas ou uso indevido, em conformidade com a LGPD e as demais normas aplicáveis.

05.4 a 05.7

Equidade, atendimento, cobrança e crédito

EQUIDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO

Oferecer tratamento justo e não discriminatório a todos os clientes, abstendo-se de práticas abusivas, coercitivas e desleais.

Assegurar que os produtos e serviços oferecidos ou recomendados sejam adequados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes, especialmente em relação a não discriminação na oferta de produtos e serviços e ao risco de superendividamento.

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E ATENDIMENTO

Manter canais de atendimento eficientes, acessíveis e gratuitos, incluindo Ouvidoria, para o recebimento, tratamento e resolução de dúvidas, solicitações e reclamações de forma tempestiva e eficaz.

Comprometer-se com a pronta e adequada reparação de danos causados por falhas na prestação de serviços por defeitos na segurança.

COBRANÇA ÉTICA

Na cobrança de débitos, o cliente inadimplente não será exposto ao ridículo, nem submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, seguindo rigorosamente as normas éticas e legais.

AVALIAÇÃO DE CAPACIDADE DE PAGAMENTO

A concessão de crédito deve ocorrer mediante uma análise diligente e prudente da capacidade de pagamento do cliente considerando seu histórico de crédito e sua situação financeira atual com objetivo de evitar a concessão de crédito que se revele manifestamente excessivo ou inadequado.

05.8 e 05.9 Práticas abusivas e superendividamento

ABSTENÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS NA OFERTA

É vedada a prática de publicidade ou oferta de crédito que estimule o consumo irrefletido, ou que seja percebida como assédio ou pressão para contratação, especialmente quando dirigida a clientes vulneráveis (idosos, analfabetos, pessoas com capacidade motora ou de discernimento reduzidas e em vulnerabilidade financeira e social).

A Neon não tolera, sob nenhuma hipótese, a exploração da situação de vulnerabilidade de clientes para a obtenção de vantagens de qualquer natureza. Essa diretriz estende-se a todos os parceiros, fornecedores e entidades que atuem em nome ou em representação da Neon. Quaisquer indícios dessas práticas serão apurados com total rigor e, uma vez comprovada a ação, serão aplicados critérios diferenciados para a gradação das medidas disciplinares a partir do grau de vulnerabilidade do cliente envolvido. As sanções incluem o desligamento por justa causa ou a rescisão imediata do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo dos devidos desdobramentos nas esferas civil e criminal cabíveis.

APOIO EM CASOS DE SUPERENDIVIDAMENTO

A Neon Pagamentos deve capacitar seus canais de atendimento para orientar o cliente que declare encontrar-se em situação de superendividamento sobre as opções de renegociação disponíveis, buscando soluções que visem a repactuação das dívidas e a preservação do mínimo existencial, em conformidade com o direito à conciliação e repactuação de dívidas.

06.1 Cumprimento



A aceitação deste Código de Conduta implica o reconhecimento de que todas as relações comerciais, acordos e contratos com a Neon, vigentes e futuros, estão sujeitos às suas disposições.

O cumprimento dos requisitos contidos neste documento será monitorado e avaliado periodicamente pela Neon. Eventual descumprimento nos compromissos estabelecidos neste Código, poderá implicar em medidas disciplinares, além de penalidades previstas na legislação trabalhista, civil ou penal, podendo inclusive, levar ao rompimento da relação comercial com a Neon.

INTERNO

USO INTERNO

Código de Conduta e Ética

meon