**TERMO ANEXO AO ACORDO COLETIVO DE TRABALHO – 2026/2028**

**RELAÇÕES LABORAIS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS – BOAS PRÁTICAS – NOS TERMOS DA CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA, ESTE ANEXO É PARTE INTEGRANTE DO ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2026-2028, PARA TODOS OS EFEITOS**

*Considerando*:

Que é premissa de qualquer Organização com vínculos sustentáveis e de confiança com os diferentes públicos com os quais se relaciona, atuação pautada em princípios de conduta ética, como integridade, transparência, responsabilidade, diversidade e respeito por parte de todos os seus empregados, líderes de equipe ou não, na interação com clientes, colegas de trabalho, acionistas, órgãos externos ou instituições em geral;

Que a aderência às regras de conduta preconizadas pela Instituição é condição para o exercício de qualquer função e que condutas em desacordo com estes princípios, tais como, assédio moral e assédio sexual não são de forma alguma toleradas;

Que a Organização rejeita qualquer comportamento que seja contrário à liberdade sexual, à integridade moral no trabalho, à situações de discriminação por qualquer razão, incluindo as relacionadas com orientação sexual, identidade de gênero, expressão de gênero, caraterísticas sexuais e diversidade familiar, raça/etnia, religião, orientação política, filiação sindical, idade, estado de saúde, deficiência, origem socioeconômica, bem como todas as situações e ações que possam envolver assédio relacionado aos comportamentos expressos ou qualquer outro que caracterize discriminação;

Que uma equipe motivada, engajada e vinculada com a Organização é fator decisivo para a construção de um Banco cada dia melhor para seus clientes, empregados e sociedade em geral;

Que a atividade bancária tem importância para o desenvolvimento da economia e a Organização é responsável pela relação com seus clientes, de modo a entender as suas necessidades e indicar soluções financeiras que atendam aos seus interesses, apresentando de forma clara e correta as informações necessárias para que os clientes tomem suas decisões de forma independente;

Que os métodos para incentivos buscam a valorização dos empregados com bom desempenho, com regras claras e garantindo o acompanhamento de forma adequada dos objetivos e resultados alcançados;

Que a Organização deve estabelecer estruturas internas para permitir aos empregados registros de práticas inapropriadas;

A importância de estimular e acompanhar os gestores a praticarem gestão consciente, que incentive e dê mais autonomia às suas equipes e gere desenvolvimento humano e resultados duradouros para todos;

É dever de Organização atuar na prevenção e combate ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho, com divulgações e orientações sobre o tema, atuando com rigor e estabelecendo punição adequada caso confirmado;

Visando aprimorar a relação de trabalho entre o Banco e seus empregados, para que seja cada vez mais equilibrada, respeitosa, responsável e ética;

Reforçamos nossos compromissos para que todos os empregados atuem em observância às regras de conduta elencadas abaixo:

**Práticas recomendadas aos gestores:**

- Faça acompanhamento da evolução das atividades de sua equipe de forma orientativa e evite o tom de cobrança.

- Estimule seus empregados a conhecer e praticar não só o "Código de Conduta Ética", como também todas as Políticas que sejam relevantes para o dia a dia, de forma a cumprir com as diretrizes organizacionais, implementadas exclusivamente pelo Banco.

- Atue pelo exemplo, zelando e demonstrando rigor na prática da boa conduta e busque o envolvimento dos empregados, de forma que se sintam à vontade para interagir com a gestão, relatar problemas, propor soluções e utilizar os canais institucionais disponíveis para reportar situações de conflitos ou de descumprimento dos princípios de conduta do Banco.

- Não pratique e não permita a prática de qualquer ato de assédio moral ou sexual por parte de quem quer que seja e, na eventualidade, de se deparar com possível conduta que não esteja em linha com o Código de Ética (implementado exclusivamente pelo Banco) utilize, imediatamente, os canais disponíveis para reportar tal situação.

- Não exponha sua equipe ou empregado individualmente em reuniões. Seu papel é motivar e ajudar no desenvolvimento de seu trabalho.

- Reduza significativamente as reuniões para acompanhamento e controle de planilhas. Utilize-as para alinhamentos urgentes e mensagens institucionais.

- As reuniões de planejamento das agências devem ser limitadas a 30 (trinta) minutos, sempre durante a jornada de trabalho. Devem ser usadas para orientar e dar foco de maneira inspiradora e motivacional, sempre observando o respeito aos empregados e sem caráter exclusivo de acompanhamento de produção.

- Dedique tempo para que seus empregados saibam claramente o que fazer, como fazer e as razões e benefícios de fazer do jeito certo.

- Otimize seu tempo para o que gera mais impacto na satisfação de empregados e clientes, vinculação e crescimento do negócio.

- Oriente os empregados para inclusão de respostas automáticas em seu e-mail corporativo durante ausência temporária, indicando período que não estarão disponíveis, e-mail e demais dados corporativos de contato da pessoa a quem as tarefas foram atribuídas na sua ausência.

- Oriente os empregados em regime de teletrabalho ou trabalho remoto sobre a desconexão e sobre a compatibilização de suas atividades profissionais com os intervalos para refeição e demais períodos de descanso, de forma que os desfrute por inteiro, conforme previsto na Cláusula 70, §3º da Convenção Coletiva de Trabalho 2026/2028.

**Práticas não permitidas:**

- Todo e qualquer ato que conflite com as boas práticas e diretrizes estabelecidas no Código de Conduta Ética da Organização, por parte de qualquer pessoa.

- Atitudes desrespeitosas, tais como palavrões, ameaças, palavras ofensivas, apelidos ou piadas que possam prejudicar relações ou causar constrangimento; relações de amizade que interfiram no ambiente de trabalho;

- Exposição de Ranking Nominal em qualquer ambiente público, áreas internas da agência ou aplicativos de mensagens instantâneas.

- Condutas que possam discriminar ou constranger o empregado por meio do monitoramento e divulgação de Ranking Nominal, como por exemplo, pagamento de castigos/brincadeiras em caso de não cumprimento de metas ou divulgação de lista com nome de empregados destacando com cores ou símbolos os baixos desempenhos.

- Divulgação de resultados ou ranking individual citando o nome ou identificando de alguma maneira os empregados com baixa performance.

- Cobrança de cumprimento de resultados, por mensagens ou chamadas, no telefone particular do empregado, em redes sociais ou fora do horário de trabalho.

- Exigir dos empregados em regime de teletrabalho ou trabalho remoto a atender ou realizar demanda do empregador independentemente do meio utilizado (ex.: ligações de áudio/vídeo, mensagens escritas, etc.) ou exigir atividade laboral durante os intervalos para refeição e nos períodos de descanso ou férias, conforme previsto na Cláusula 70, §4º da Convenção Coletiva de Trabalho 2026/2028.

- Exigir realização de treinamentos considerados obrigatórios, participação em reuniões, videoconferências e apresentações de informações fora do horário de trabalho do empregado. Exceção aos treinamentos não

obrigatórios, de escolha do empregado para seu aperfeiçoamento profissional.

**Práticas recomendadas perante os clientes:**

- Efetuem a contratação de produtos e serviços a partir das explicações do conteúdo, benefícios e custos ao cliente.
- Assegurem-se de que a contratação dos produtos e serviços se faça da forma estabelecida nos procedimentos internos.
- Ajam com objetividade e transparência na comunicação com os clientes.
- Divulguem os preços das tarifas dos produtos e serviços.
- Estimulem o compromisso com o uso consciente do crédito pelos clientes e reforcem o compromisso com práticas de vendas responsáveis na comercialização dos produtos, no assessoramento e no apoio à educação financeira para ajudá-los a fazer as escolhas que melhor atendam às suas necessidades.
- Orientem para a oferta do produto adequado ao perfil e à necessidade de cada cliente.
- Não ofereçam vantagens ou serviços que não estejam alinhados com a Política Interna.
- Esclareça aos clientes os Canais de Atendimento (Central de Atendimento, App, Chat) e seus respectivos horários de disponibilidade.

**Providências em caso de eventual conduta inadequada:**

- Pelo empregado: comunicar o gestor ou canais oficiais situações de conflito ou descumprimento dos princípios de conduta ética;
- Pelo Banco: Instalação de processo investigatório pelas áreas responsáveis, com apuração rigorosa dos fatos trazidos ao conhecimento, a fim de que o processo seja efetuado com isenção e transparência. A denúncia sempre será tratada de maneira sigilosa e confidencial.