

# Código de Ética e Conducta

VERSÃO 2025

Aqui no **will**, ética não é só uma diretriz. É o reflexo da cultura que a gente constrói todos os dias – juntos e juntas.



# Mensagem do nosso CEO

Aqui no will, acreditamos no crédito como direito humano. Trabalhamos diariamente para proporcionar uma experiência fácil, simples e positiva, para milhões de brasileiros. Por isso, esse código não é apenas um conjunto de diretrizes, para nós a ética é mais do que seguir regras: é agir com integridade, transparência e justiça em todas as nossas decisões e na maneira como nos relacionamos com colegas, parceiros, clientes e toda sociedade. Cada willer tem a responsabilidade de conhecer e viver o nosso Código de Ética. Quando colocamos a ética no centro, aliada a nossa cultura, traduzida por nossas 5 atitudes multiplicadoras (Age com Empatia, Assume a Responsa, Mexe o Ponteiro, Comunica de Forma Assertiva e Joga Junto), construímos um will mais forte! O Código de Ética guia nossas ações com base em nossos valores e limites de comportamentos dos quais não abrimos mãos, além de reforçar nossa identidade e garantir que todos – independentemente da função ou área – atuem com comprometimento, coerência e transparência.

Juntos e juntas, fortalecemos a nossa cultura, multiplicamos o nosso melhor e asseguramos que nossos valores estejam sempre presentes em cada decisão que tomamos!

**CEO do will**

Mensagem do nosso CEO

**Felipe Félix**



# O ambiente de trabalho que queremos ter

**No will, ética é mais do que seguir regras: é agir com integridade, transparência, justiça e responsabilidade em todas as decisões.**

Cada willer tem a responsabilidade de conhecer e viver o Código de Ética. Quando colocamos a ética no centro, fortalecemos nossa cultura e construímos um **will** mais forte, justo e transparente para todas as pessoas.



O Código de Ética é o meu guia para garantir que cada ação esteja sempre alinhada com os meus valores e com base em regras e limites de comportamento dos quais não abro mão.

# Um resumo do meu jeito will de ser



- 1. Respeitar todas as pessoas, sempre.** Trate colegas, clientes e parceiros com empatia e sem discriminação – independentemente de raça, gênero, orientação sexual, religião ou qualquer outra característica.
- 2. Tolerância zero ao assédio.** Jamais pratique ou ignore casos de assédio moral ou sexual, inclusive em ambientes virtuais. Denuncie sempre que presenciar ou suspeitar de algo.
- 3. Nada de fraude ou jeitinho, seja uma pessoa íntegra em cada decisão.** Não pratique nem aceite corrupção, suborno, fraude ou qualquer conduta que possa prejudicar o **will** ou a confiança dos nossos clientes.
- 4. Cuide do que é do will.** Use os recursos da empresa de forma consciente, sem desperdícios ou desvios. Respeite as políticas de uso e confidencialidade.
- 5. will em 1º lugar, sem conflitos.** Evite e reporte conflitos de interesse. Decisões pessoais não devem interferir no que é melhor para o **will**.
- 6. Proteja as informações.** Zele pela segurança e confidencialidade dos dados da empresa, clientes e colegas. Siga as regras da LGPD e das políticas internas.
- 7. Seja exemplo, até nas redes sociais.** Seja responsável. Só se manifeste oficialmente em nome do **will** se estiver autorizado.
- 8. Responda no home ou no escritório.** Seja no escritório ou em *home office*, mantenha um ambiente profissional, seguro e produtivo.
- 9. Viu algo errado? Denuncie.** Use o Canal de Ética sempre que presenciar algo errado. A denúncia pode ser anônima, e você estará protegido contra retaliações.

# Índice

---

## O que não tolero

6

Aqui você vai encontrar as condutas consideradas graves: discriminação, fraude, lavagem de dinheiro, corrupção e suborno e assédio.

## O que o willer deverá observar

7 - 9

Aqui você vai encontrar as condutas consideradas médias ou leves, conforme gravidade avaliada caso-a-caso: cumprimento de regras e políticas internas, uso de recursos do will, uso de álcool e substâncias ilícitas, monitoramento, relacionamento com fornecedores e clientes, conflitos de interesse, atividades externas, família e relacionamentos no trabalho, confidencialidade, segurança da Informação, proteção de dados pessoais, segurança da informação e redes sociais e mídia.

## Canal de Ética

10 - 13

Saiba tudo sobre como funciona o canal de ética nesse capítulo e as garantias para que o will seja um lugar seguro para os willers.

## Medidas disciplinares

14

Entenda aqui o que acontece quando as regras são violadas.

## Responsabilidade do time de Compliance

15

Veja aqui como o time de compliance atua para manter o will um lugar íntegro.

## O meu código de ética: vivo, compromisso ético, coletivo e em constante evolução

16

Aqui, evoluir é regra.

## O seu compromisso ético

17

Sua hora de formalizar seu compromisso com o will.

**Índice interativo**

Clique na página desejada para ser direcionado.

# 1 ● O que não tolero

## ● Discriminação

A discriminação é um ato de preconceito de um willer contra outro, com o objetivo de inferiorizá-lo, ridicularizá-lo ou diferenciá-lo no ambiente de trabalho.

Aqui no **will** todo mundo é tratado com respeito, independentemente de raça, religião, gênero, idade, orientação sexual, direcionamento político, estado de saúde ou qualquer outra característica pessoal. Todos somos responsáveis por garantir um ambiente plural, diverso e livre de qualquer forma de exclusão.

## ● Fraude

Fraude acontece quando alguém age de forma irregular para levar vantagem ou conseguir ganhos indevidos. Isso pode acontecer de várias formas, como manipular dados, falsificar documentos ou desviar recursos. Exemplos de fraude incluem:

- Falsificar registros ou relatórios financeiros;
- Manipular resultados para atingir metas;
- Criar documentos falsos para justificar despesas;
- Desviar recurso.

## ● Corrupção e Suborno

Isso acontece quando alguém tenta influenciar decisões oferecendo, prometendo ou aceitando qualquer tipo de vantagem indevida. Pode acontecer em negociações com empresas ou em contatos com autoridades públicas. Aqui no **will**, eu não tolero:

- Oferecer ou aceitar dinheiro, presentes ou favores para influenciar decisões de negócios;
- Fazer “pagamentos de facilitação” para acelerar um processo com órgão público ou fornecedor;
- Tentar burlar regras ou fazer pressão indevida sobre reguladores do sistema financeiro;

Buscar qualquer tipo de vantagem indevida, direta ou indireta, para obter benefícios em nome do **will**. Até pequenos presentes podem ser considerados suborno, dependendo do contexto. Preste atenção e, em caso de dúvida, consulte o time de Compliance.

## ● Lavagem de Dinheiro

Lavagem de dinheiro é o processo de esconder a origem de valores obtido de forma ilegal, fazendo-os parecer legítimos. No **will**, estou comprometido em identificar e prevenir qualquer atividade suspeita de lavagem de dinheiro.

## ● Assédio

Não tolero qualquer tipo de assédio, seja moral ou sexual.

### O que é o assédio moral?

O assédio moral caracteriza-se por comportamentos repetitivos, abusivos e humilhantes que visam desestabilizar, degradar ou prejudicar um willer no ambiente de trabalho. Essas atitudes podem ocorrer de maneira sutil ou explícita e os principais elementos que caracterizam o assédio moral e seus reflexos incluem:

**Condutas desrespeitosas:** O objetivo do agressor é minar a autoestima, a confiança e o bem-estar da vítima, por meio de comentários depreciativos, críticas exageradas, desrespeito ou isolamento.

**Ataques diretos ou indiretos:** As ações podem ser explícitas, como gritos e insultos, ou mais veladas, como ignorar, isolar a pessoa ou atribuir-lhe tarefas impossíveis de cumprir.

**Exclusão ou isolamento social:** O agressor pode isolar a vítima dos demais colegas.

**Tarefas humilhantes ou impossíveis:** A vítima pode ser sobre carregada com tarefas sem sentido, humilhantes ou com prazos irrealistas, numa tentativa de gerar fracasso.

**Repetição:** O assédio moral não é um ato isolado, mas uma série de atitudes e comportamentos repetitivos ao longo do tempo.

**Diminuição psicológica e emocional:** A vítima geralmente sofre com o desgaste emocional, sentindo-se desvalorizada, angustiada, ansiosa ou deprimida.

**Danos à vida profissional:** Além do impacto emocional e psicológico, o assédio moral afeta o desempenho da vítima no trabalho, seja pela perda de confiança, diminuição da produtividade ou pelo afastamento de responsabilidades importantes.

### O que é o assédio sexual?

Assédio sexual é crime e le acontece quando alguém é constrangido com intenções ou atitudes de cunho sexual dentro do ambiente de trabalho.

Pode ser desde situações que criam um clima pesado, ofensivo ou humilhante para uma pessoa ou grupo – como, por exemplo, a exibição de conteúdo pornográfico – até uma investida direta, em que a pessoa só consegue uma decisão favorável (ou evita uma decisão prejudicial) se ceder ao assédio.

Não é necessário que haja contato físico para que o assédio sexual seja caracterizado, ou seja, agressões verbais, expressões e intimidações também são formas de assédio sexual. Ele também pode ocorrer no âmbito virtual (ex.: whatsapp, e-mail ou Slack)..

# 2 O que o willer deverá observar

## ! Cumprimento de regras e políticas internas

No will, todas as pessoas seguem as leis, regulamentos aplicáveis e as minhas políticas internas. Isso inclui segurança da informação, proteção de dados, combate à corrupção, combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento de terrorismo. Está com dúvida sobre como agir em alguma situação? Fale com o time de Compliance – eles estão aqui para a garantia do alinhamento com as leis e regulamentos.

## ! Uso dos meus recursos

Os recursos que eu ofereço – como computadores, celulares, e-mails e outros – são ferramentas de trabalho. É responsabilidade do willer usar esses recursos de maneira consciente e garantir que sejam protegidos. O uso para fins pessoais deve ser limitado e não pode atrapalhar seu desempenho ou as operações da empresa.

## ! Uso de álcool e substâncias ilícitas

O uso de drogas ilícitas é proibido e o consumo de álcool deve ser moderado em eventos organizados no **will**. Durante o expediente, você deve estar em condições de executar suas atividades.

## ! Monitoramento

Enquanto **will**, eu posso monitorar suas comunicações, acessos e operações feitas com os recursos por ele oferecidos. O objetivo é garantir que as operações estejam seguras.

## ! Relacionamento com fornecedores e clientes

Por aqui, as relações com fornecedores, clientes e parceiros precisam ser sempre justas, transparentes e guiadas pela confiança. Para garantir isso, tenho algumas regras bem importantes que devem ser observadas:

- **Escolha de fornecedores:** Sempre escolha fornecedores com base em critérios objetivos, como qualidade, preço e confiabilidade. Nenhum fornecedor deve ser favorecido por ter uma relação pessoal com algum willer. Nesse sentido, salvo por aprovação do Comitê de Ética, não podemos contratar empresas em que um willer tenha relação de parentesco de até segundo grau ou relação próxima de amizade com sócio, diretor ou administrador.

- **Presentes e vantagens:** Receber presentes, convites ou qualquer tipo de vantagem de fornecedores, clientes ou parceiros pode gerar conflito de interesses. No **will**, não é permitido aceitar presentes de valor significativo (acima de R\$ 300,00). Se receber algo, além de um simples

brinde corporativo, consulte o time de Compliance para saber como proceder.

- **Eventos:** Convites para eventos custeados por fornecedores, parceiros ou clientes e que agreguem no trabalho do willer podem ser recebidos, desde que essas cortesias não ultrapassem o valor de R\$ 5.000,00. Caso ultrapasse esse valor, o Comitê de Ética vai avaliar se a cortesia pode ser aceita pelo willer.



# 2 O que o willer deverá observar

## Conflitos de interesse

Valorizo a transparência e a integridade em todas as relações dentro do **will**. Um dos pilares da minha diretriz ética é a garantia que os interesses pessoais de cada willer nunca deve interferir nos meus interesses enquanto instituição. Conflito de interesses acontece quando os interesses pessoais dos willers (ou de familiares e pessoas próximas) entram em conflito com os meus interesses institucionais. Isso pode afetar a sua capacidade de tomar decisões de forma imparcial e justa. Conflitos de interesse podem surgir de várias formas, como:

- Ter relações comerciais ou financeiras com fornecedores, clientes ou concorrentes do **will**;
- Tomar decisões que afetam diretamente familiares ou amigos que trabalham na empresa; ou
- Tomar decisões influenciadas por presentes, vantagens ou convites recebidos ou oferecidos;

Para evitar conflitos de interesse, preste atenção em algumas práticas:

**Seja transparente:** Se identificar um possível conflito de interesses, avise a sua liderança e o time de Compliance. Eles vão ajudar a avaliar a situação.

**Tome decisões de forma imparcial:** Coloque sempre os interesses institucionais em primeiro lugar.

**Cuidado com atividades externas:** Não se envolva em nada que possa comprometer sua integridade ou prejudicar a minha imagem.

**Parentes e amigos:** Se você estiver em uma situação que envolva familiares ou pessoas próximas, consulte sua liderança e o time de compliance antes de tomar qualquer decisão.

## Atividades externas

Você pode ter outras atividades profissionais ou pessoais fora do **will**, mas é importante garantir que elas não afetem seu desempenho e nem criem conflito de interesses. Isso vale para trabalhos freelancers, investimentos ou até projetos paralelos. Lembre-se de:

- Não competir com os meus interesses institucionais;
- Não usar recursos ou informações confidenciais da empresa em outras atividades;
- Manter sua disponibilidade e comprometimento com o **will** sempre em primeiro plano;
- Não atuar com os meus concorrentes, seja diretamente ou por meio de alguma empresa que participe;
- Não ser sócio de um concorrente (salvo se for uma empresa de capital aberto e desde que sua participação não seja relevante).

## Família e relacionamentos no trabalho

É essencial que os relacionamentos pessoais não interfiram nas decisões profissionais. Se você tem familiares, amigos pessoais ou relacionamento dentro do **will** ou em empresas parceiras, fornecedores ou clientes, é fundamental que você comunique isso para a sua liderança, Business Partner e ao time de Compliance para evitar conflitos de interesse.

## Redes sociais e mídia

Sabia que seus posts em redes sociais também podem afetar a segurança e a minha por aí? Seja responsável com o que publica, mesmo em perfis pessoais. Fale em nome do **will** só com autorização. Apenas pessoas autorizadas podem falar oficialmente por mim. Se for abordado pela mídia ou precisar fazer uma declaração pública, consulte o time de Relações Institucionais antes.

## Confidencialidade

Confidencialidade significa proteger informações sensíveis e garantir que só quem realmente precisa tenha acesso a elas. Cuidar disso é parte do seu compromisso com a segurança.



# 2 O que o willer deverá observar

## ● Proteção de dados pessoais

Aqui no **will**, eu levo a sério a proteção dos dados pessoais. Seguimos as leis, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), para garantir que os dados de clientes, willers e parceiros sejam tratados com a maior responsabilidade possível. Isso quer dizer:

- **Coletar só o necessário:** Só registrar as informações necessárias para cumprir com as obrigações e entregar serviços.
- **Usar de forma ética:** Os dados pessoais são usados apenas para os fins acordados, sempre em conformidade com a lei.
- **Proteger os dados:** Adoto todas as medidas necessárias para manter os dados seguros contra acessos não autorizados, vazamentos, perdas ou alterações indevidas.
- **Respeitar os direitos:** Os titulares dos dados têm o direito de acessar, corrigir ou solicitar a exclusão de suas informações, conforme definido pela LGPD. Se você lida com dados pessoais no seu trabalho, é sua responsabilidade garantir que está seguindo as minhas políticas de proteção de dados e as leis aplicáveis.

## ● Segurança da Informação

Segurança da Informação vai além da confidencialidade. Ela envolve proteger todos os recursos que usamos diariamente, como computadores, redes, e-mails e sistemas.

Respeitar a Política de Segurança da Informação é ter um comportamento ético.

Se você identificar uma falha de segurança, suspeitar de um ataque ou perceber que informações confidenciais foram acessadas de forma indevida, é sua responsabilidade reportar imediatamente ao time de Cyber Segurança ou ao time de Compliance.



# 3. • Canal de Ética



**Se você estiver passando por algo, testemunhar ou suspeitar de qualquer comportamento que seja contrário a esse Código, você tem a responsabilidade de denunciar.**

O Canal de Ética está sempre disponível para que você relate essas situações, sendo que seu relato pode ser feito de forma anônima. Garantimos que todas as denúncias serão investigadas com seriedade e que não haverá qualquer tipo de retaliação contra quem denunciar.

## Como acessar o Canal de Ética?

Pelo **Contato Seguro**, um parceiro que você consegue encontrar no endereço ou no link no rodapé do meu site:



<https://www.contatoseguro.com.br/willbank>

Outra maneira é procurar um dos membros do Comitê de Ética ou a sua Business Partner (nesse caso, você precisa autorizá-la a reportar ao Comitê de Ética). Você pode fazer a denúncia de forma anônima ou, se preferir, poderá se identificar. Todas as denúncias são tratadas com o máximo de confidencialidade, e as informações são compartilhadas apenas com as pessoas responsáveis pela investigação.

# Como funciona o Canal de Ética

Depois que a denúncia for feita, ela passará por uma triagem para verificar se realmente é uma situação que se enquadra em um assunto de competência do Canal de Ética. Depois disso, ela será enviada para a equipe de investigação, chamada de Comissão Operacional (formada por pessoas de Compliance, P&C e Jurídico).

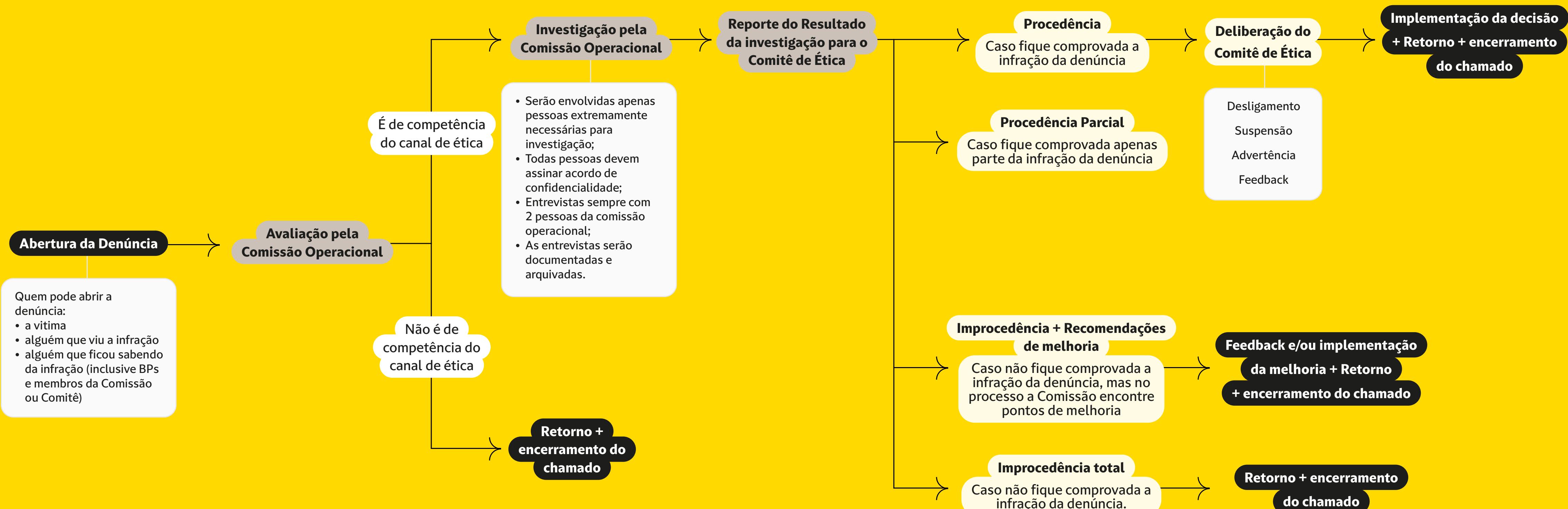
Após a investigação e análise das provas, a comissão operacional, caso entenda que há evidências de infração ao Código, submete parecer ao Comitê de Ética para deliberação. O meu Comitê de Ética, por sua vez, é formado pelo CEO, CFO e CHRO.



Todo o processo é conduzido com imparcialidade e respeito, garantindo que a investigação seja justa e focada na solução correta. A decisão final será tomada com base nas evidências e no contexto da violação.

Dependendo da situação, a investigação pode levar a medidas disciplinares, ajustes em processos internos ou até ações legais. Independente da senioridade da pessoa, todos estão sujeitos à aplicação de sanções. As decisões do Comitê de Ética são irreversíveis, não comportando qualquer tipo de recurso para reavaliação do caso.

# Como funciona o Canal de Ética



O canal é automatizado para garantir a confidencialidade e a imparcialidade das denúncias. Caso a pessoa denunciada pertença à Comissão ou ao Comitê de Ética, ou seja do mesmo time de alguém que integre esses órgãos, nem ela nem qualquer membro desse time terá acesso à denúncia ou participará do processo de investigação.

# Proteção contra retaliação

**Aqui no will, ninguém que fizer uma denúncia de boa-fé, anônima ou não, vai sofrer retaliação.**

Tenho um compromisso sério com a proteção de quem denuncia. Qualquer forma de retaliação, direta ou indireta, contra quem fez a denúncia ou participou de uma investigação será tratada com a máxima seriedade, podendo levar a sanções disciplinares.

Retaliação incluem ações como demissão injusta, intimidação, assédio, redução de responsabilidades ou qualquer outra prática que tenha o objetivo de prejudicar a pessoa denunciante. Para garantir a proteção ao sigilo de todo o processo do comitê de ética, todas as pessoas que se envolvem com o comitê devem assinar um compromisso de confidencialidade.



## 4

## ● Medidas disciplinares

Todas as pessoas tem a clareza sobre as regras e valores que eu sigo por aqui, e quando essas regras são violadas, eu adoto medidas corretivas proporcionais à gravidade da situação.

### Tipos de Medidas Disciplinares

Dependendo da gravidade da violação, as medidas disciplinares podem variar. O meu foco é sempre garantir que as ações corretivas sejam justas e proporcionais. As medidas incluem, mas não se limitam a:

**Feedback, advertência verbal ou escrita:** Em casos mais leves, onde a correção é possível de forma imediata, uma advertência e/ou um feedback podem ser feitos para alertar o willer e oferecer a oportunidade de ajuste de conduta.

**Suspensão:** Para situações mais graves ou quando advertências anteriores não foram eficazes, a suspensão pode ser aplicada. Isso envolve afastamento temporário do willer, sem remuneração, pelo período de até 30 (trinta) dias

**Desligamento:** Em casos de violações graves (aqueles listados no capítulo de “O que não Tolero”, ou reincidência em condutas que vão contra os meus valores ou esse Código) o contrato de trabalho pode ser rescindido, inclusive por justa causa.



## 5.

## Responsabilidade do time de Compliance

O time de Compliance tem um papel chave na implementação e monitoramento do Código de Ética. Eles são responsáveis por manter as políticas sempre atualizadas, oferecendo suporte e orientação para os willers em questões éticas, e garantindo que todas as denúncias sejam investigadas de maneira justa e eficaz.

Se você tiver qualquer dúvida, preocupação ou sugestão sobre este Código, fale com o time de Compliance. Juntos e juntas, fazemos do **will** um lugar mais justo e ético, todos os dias.



## 6.

## O meu código de ética: vivo, compromisso ético, coletivo e em constante evolução



**O meu código de ética é um documento vivo** – está sempre sendo revisto e atualizado para refletir a legislação, as melhores práticas do mercado e a minha cultura. Todos os willers são responsáveis por conhecerem e aplicarem o meu Código no dia a dia. Por isso, promovo treinamentos e campanhas contínuas para manter o time alinhado. Acredito na comunicação aberta. Willers, parceiros e prestadores têm espaço para levantar dúvidas, reportarem problemas ou sugerirem melhorias.

O Canal de Ética está sempre disponível. É assim que euigo construindo a minha cultura juntas e juntas, com integridade no centro de tudo que fazemos por aqui.

# O seu compromisso ético



Ao assinar este documento, estou me comprometendo com o jeito will de ser e de agir. Comprometo-me a:

- 1. Agir com integridade e responsabilidade, sempre.** Vou garantir que minhas ações estejam alinhadas com o que é justo para as pessoas, para o will, para a sociedade e para o meio ambiente, colocando o bem-estar coletivo acima de qualquer interesse pessoal.
- 2. Criar um ambiente seguro e inclusivo.** Aqui, todas as pessoas tem espaço para ser quem são, sem medo de julgamentos. Vou garantir que todas as vozes sejam ouvidas e respeitadas, e vou agir com empatia em todas as interações.
- 3. Ser transparente e honesto.** Comunicar de forma clara e aberta é fundamental para a confiança. Vou ser direto nas minhas comunicações e decisões, sempre fiel aos valores do will.
- 4. Lutar pelo que é certo.** No will, a gente não fica quieto diante do que está errado. Vou agir com coragem para proteger o que acreditamos, garantindo que nossos valores estejam sempre presentes em tudo o que fazemos.
- 5. Seguir as regras e políticas do will, além das leis aplicáveis.** Vou respeitar e cumprir o Código de Ética, e, se eu identificar algum comportamento inadequado, vou reportar para o time de Compliance ou pelo Canal de Ética.
- 6. Cuidar da confidencialidade e segurança das informações.** Vou garantir que os dados do will, dos nossos clientes, dos nossos parceiros e dos meus colegas estejam protegidos e sejam tratados com o máximo cuidado e respeito.
- 7. Contribuir para o nosso crescimento ético.** Vou participar das ações de melhoria contínua, treinamentos e revisões, ajudando a construir um ambiente de trabalho ainda mais justo, transparente e ético para todos.



Ao assinar este documento, declaro que li o Código de Ética do will e reconheço que estou alinhado aos princípios e valores do will, e sei que minhas ações e decisões devem sempre refletir esse compromisso. Estou ciente de que a ética está no centro de tudo o que fazemos e é também por isso que eu sou WILLER!

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_



will  
BANK