



CÓDIGO
DE ÉTICA
IKÊ
ASSISTÊNCIA



I	MENSAGEM DE NOSSO DIRETOR-GERAL	3
II	INTRODUÇÃO	5
III	ABRANGÊNCIA	7
IV	FILOSOFIA	9
	Missão	
	Visão	
	Valores	
	Política de qualidade	
V	RELAÇÃO COM NOSSOS GRUPOS DE INTERESSE	11
	Relacionamento com os nossos colaboradores	
	Relação com os nossos usuários e Clientes	
	Relacionamento com nossos fornecedores	
	Relação com nossos acionistas	
	Relação com nossas autoridades	
	Relação com a comunidade	
VI	ÉTICA NAS OPERAÇÕES E NEGÓCIOS	21
	Competência	
	Mercado e comunicação	
	Suborno e corrupção	
	Conflito de interesse	
	Proteção à informação	
VII	RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE	27
VIII	ADMINISTRAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA	29
	Denúncias	
	Colaboradores internos	
	Sanções	
	Estrutura administrativa	

Índice

CÓDIGO DE ÉTICA
IKÊ ASSISTÊNCIA



SOMOS UMA EMPRESA DE PESSOAS A SERVIÇO DE PESSOAS

Mensagem de nosso
Diretor Geral

MENSAGEM DE NOSSO DIRETOR-GERAL

Diz-se que as empresas não são morais ou imorais, mas sim amorais.

Me parece que isso não é inteiramente verdade, pois o papel que desempenhamos em nossa sociedade não é neutro.

Na Ikê Assistência a preocupação por nossa responsabilidade social é sincera. Portanto, todos nós temos a obrigação de agir todos os dias de acordo com nosso Código de Ética e diretrizes de comportamento, remunerar justamente o trabalho, respeitar e desenvolver os talentos, promover ações educacionais, ter uma comunicação aberta e relações honestas entre aqueles que fazem parte desta grande empresa.

A cultura da Ikê Assistência é uma cultura de serviço e por sermos socialmente responsáveis decidimos adicionar esse valor para todos os grupos de interesse que compõe a família Ikê: clientes, usuários, colaboradores, fornecedores, parceiros, meio ambiente, sociedade e gerações futuras.

Somos uma empresa de pessoas servindo pessoas.

É um grande orgulho fazer parte de uma equipe empenhada em produzir e crescer sempre sobre princípios e valores comuns que não são negociados.

Na Ikê Assistência contamos contigo.

José Fernando Canasi



Mensagem de nosso
Diretor Geral 4

CÓDIGO DE ÉTICA
IKÊ ASSISTÊNCIA



SOMOS COERENTES

Introdução

CÓDIGO DE ÉTICA
IKÊ ASSISTÊNCIA

INTRODUÇÃO

Na Ikê Assistência sabemos que não é suficiente contar apenas com os colaboradores melhor treinados ou com os prestadores mais eficientes se estes não compartilham da filosofia e princípios da empresa. O êxito se baseia em que somos uma empresa comprometida em fortalecer nossa identidade dia a dia, reforçando nossos valores e orientando nossos esforços em alcançar a excelência em todos os serviços que prestamos.

Nosso código de ética é uma ferramenta que estabelece orientações básicas que devem ser aplicadas nas relações internas, com nossos acionistas, parceiros comerciais, prestadores, autoridades, comunidade e meio ambiente. Devemos estar sempre em conformidade com as disposições aqui estabelecidas. Temos uma grande responsabilidade de dar o exemplo, razão pela qual devemos sempre agir com coerência, integridade, ética e respeito, a fim de criar uma atmosfera de confiança e cordialidade entre todos nós que fazemos parte desta grande equipe.





A RESPONSABILIDADE DE CUMPRIR
NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA
É DE CADA UM DE NÓS

Abranênciaiaê

Abrangência

ABRANGÊNCIA

Os princípios e normas de caráter ético que se estabelecem neste código serão aplicáveis à:

- Todos os colaboradores, dos diretores aos agentes de todos os países onde operamos.
- Parceiros comerciais.
- Prestadores de serviços, tanto internos quanto externos.

Destacamos que este Código de Ética não abrange todas as situações que se apresentam como consequência de um conflito de natureza ética.

Os casos não previstos no presente Código de Ética serão resolvidos de acordo com as abordagens que usam o bom senso e em caso de dúvida, você pode solicitar a intervenção da área de Capital Humano e/ou do Grupo Diretivo da empresa.

A responsabilidade de cumprir com o nosso Código de Ética cabe a cada um de nós.





ATUAMOS SOBRE UMA
FILOSOFIA
E PRINCÍPIOS
COMPARTILHADOS

Filosofia

NOSSA FILOSOFIA

MISSÃO

O que nos inspira é tornar a vida mais fácil, oferecendo serviços de excelência agregado aos nossos valores.

VISÃO

Ser a melhor empresa da América Latina em Serviços de Assistência e Soluções Integradas.

VALORES

CONFIABILIDADE: Nós mantemos nossas promessas sempre.

HONESTIDADE: Agimos com coerência e verdade.

INOVAÇÃO: Gerar e implementar novas ideias.

LEALDADE: Nós mantemos a lealdade à empresa e seus interesses.

LIDERANÇA: Estamos sempre à procura de modelos melhores.

RESPONSABILIDADE: Nós aceitamos as consequências de nossas ações.

POLÍTICA DE QUALIDADE

Na Ikê Assistência estamos empenhados em exceder as expectativas dos nossos clientes e usuários. Por isso, trabalhamos todos os dias para melhorar a qualidade dos nossos serviços.

Contamos com pessoas especializadas, recursos tecnológicos de ponta e uma extensa rede de fornecedores para poder afirmar aos nossos clientes:

“NÃO SE PREOCUPE, SEU PROBLEMA ESTÁ EM NOSSAS MÃOS”



Filosofia 10

CÓDIGO DE ÉTICA
IKÊ ASSISTÊNCIA



O ATIVO MAIS
IMPORTANTE É
NOSSA GENTE

Relação com
nossos grupos de interesse

RELAÇÃO COM NOSSOS GRUPOS DE INTERESSE

RELACIONAMENTO COM OS NOSSOS COLABORADORES

PROCESSO DE RECRUTAMENTO

O processo de recrutamento na Ikê Assistência é baseado na capacidade, conhecimento e experiência dos candidatos. Buscamos pessoas que se identificam e aderem aos valores da empresa.

Damos prioridade à busca de candidatos internos a fim de aumentar o desenvolvimento de carreira dos nossos colaboradores. Se não encontrarmos nenhum candidato interno que atenda o perfil da vaga, incentivaremos a atração de novos talentos que irão enriquecer com sua experiência a nossa empresa.

O Recrutamento e Seleção sempre é feito com todo respeito e objetividade. Nós não discriminamos qualquer pessoa por razões de sexo, idade, estado civil, nacionalidade, estilo de vida, etnia, língua, religião, filiação política, orientação sexual ou deficiência.

Nosso processo de recrutamento é transparente. Por nenhuma razão fornecemos falsas expectativas e não é dada preferência aos candidatos que não são elegíveis para realizar o trabalho. No caso de um candidato não aprovado, Capital Humano está empenhado em fornecer Feedbacks.

COMPROMISSOS DA IKÊ ASSISTÊNCIA COM NOSSOS COLABORADORES

Na Ikê Assistência entendemos que o ativo mais importante são nossas pessoas, procuramos criar um ambiente de trabalho produtivo e inovador, que estimule a colaboração e, sobretudo que respeite os direitos humanos, de modo que:

- Cumprimos as leis trabalhistas em cada país onde operamos;
- Evitamos o favoritismo implementando políticas que assegurem a igualdade entre todos nossos colaboradores;
- Incentivamos a comunicação aberta respeitando a diferença de opiniões;
- Treinamos nossos colaboradores continuamente para garantir o seu desenvolvimento profissional e crescimento dentro da empresa;



- Fornecemos feedback objetivos sobre o desempenho de nossos colaboradores baseados em métricas justas e imparciais;
- Incentivamos a participação de todos os colaboradores no processo de tomada de decisão;
- Ano após ano, comunicamos os objetivos da empresa, os objetivos alcançados e os desafios futuros;
- Nós divulgamos e promovemos o cumprimento das políticas e regulamentos.

DIREITOS HUMANOS

- Na Ikê Assistência respeitamos a dignidade, a liberdade e a privacidade de todos os nossos colaboradores.
- Proibimos o trabalho forçado e a contratação de menores de idade, exceto nos programas do menor aprendiz de acordo com a lei Nº 10.097/2000 da CLT brasileira.
- Estabelecemos salários justos e benefícios em conformidade com as leis locais.
- Nós respeitamos a liberdade de associação sindical dos nossos colaboradores.
- Nós não discriminamos qualquer pessoa por motivo de sexo, idade, estado civil, nacionalidade, etnia, língua, religião, filiação política, orientação sexual ou deficiência.
- Proibimos e sancionamos qualquer forma de assédio e/ou conduta ofensiva. Entendemos por isso qualquer conduta verbal, visual ou física que crie um ambiente de negatividade, tensão e intimidação.

Dentro dos comportamentos inaceitáveis encontramos:

- Assédio sexual.
- Comentários ofensivos ou piadas sobre religião, nacionalidade, sexo, raça, etnia, orientação sexual, deficiência, entre outros.
- Comentários degradantes sobre a aparência.
- Comportamentos hostis, ameaçadores ou intimidadores.
- Tratamento desfavorável ou desprezo de qualquer grupo ou indivíduo.
- Promovemos a denúncia de ações impróprias e protegemos a integridade e emprego da pessoa ou pessoas envolvidas.



Relação com
nossos grupos de interesse

13

IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Somos uma empresa com a firme convicção de que a diversidade é essencial para alcançar o nosso pleno potencial. Fazemos de nossas diferenças uma força.

Garantimos a igualdade de oportunidades em todas as nossas atividades tais como contratação, promoção, capacitação e remuneração de nossos colaboradores.

As oportunidades de emprego são sempre baseadas na capacidade das pessoas para realizar o trabalho.

Somos uma empresa inclusiva, é por isso que removemos as barreiras físicas e culturais que poderiam impedir grupos vulneráveis de pessoas fazerem parte da nossa equipe.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Para Ikê Assistência o bem estar de nossos colaboradores é uma prioridade. E por isso que realizamos um esforço contínuo para assegurar um ambiente de trabalho seguro.

Fornecer as informações necessárias a todos os colaboradores e visitantes sobre medidas de segurança.

Contamos com cursos constantes de proteção civil para a equipe de brigadistas poder enfrentar qualquer eventualidade.

Nós nos preocupamos com a saúde de nossa equipe, fornecemos conselhos e recomendações para garantir uma vida saudável, incentivando a prática de exercícios e uma alimentação saudável.

COMPROMISSOS DOS NOSSOS COLABORADORES

Esperamos que nossos colaboradores:

- Conheçam e pratiquem a missão, visão e valores da empresa, assim como cumprir com o estipulado no Código de Ética.
- Cumpram com os objetivos fixados de forma eficiente, honesta e responsável sempre dando o seu melhor.
- Projetem a boa imagem da Ikê Assistência dentro e fora das instalações. É necessário ressaltar que todas as ações e/ou comentários afetam a reputação da empresa.



- Criem um ambiente de trabalho de respeito, cordialidade e inclusão.
- Incentivem o trabalho de equipe apoiando sempre todas as áreas da empresa.
- Compartilhem seu conhecimento e experiência para o benefício e desenvolvimento da empresa.
- Não realizem atividades pessoais durante o horário de trabalho que podem impedir o cumprimento de suas responsabilidades.
- Realize o seu trabalho livre da influência de substâncias como drogas e álcool.
- Denuncie qualquer comportamento impróprio.

CUMPRIMENTO DE NORMAS E REGRAS PROFISSIONAIS

- Fornecer serviços de alta qualidade sempre regidos pelas regras da ISO 9001:2008.
- Proteger as informações de nossos clientes e usuários cumprindo as políticas e certificações da ISO 27001:2005 e PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

PROTEÇÃO DE ATIVOS

- Cuidar das instalações, bem como de todos os equipamentos fornecidos pela empresa, conforme descrito no Acordo de Confidencialidade assinado na admissão.
- Fazer bom uso dos Sistemas de Informação, Intranet, Internet, e-mail e telefonia, entre outros. Em caso de necessidade pessoal de uso e recomendado que:
 - Seja casual e esporádico.
 - Não interfira com o desempenho dos nossos compromissos de trabalho.
 - Não viole as normas de segurança da informação.
 - Não envolva material sexual, ilegal ou discriminatório.
 - Não faça o download de programas ou software sem permissão.



RELAÇÃO COM NOSSOS CLIENTES E USUÁRIOS

PARCEIROS COMERCIAIS

Trabalhamos de forma inovadora e proativa, buscando superar as expectativas do cliente e antecipar as suas necessidades, para alcançar uma relação de confiança duradoura e de benefício mútuo.

Ao lidar com os nossos parceiros de negócios orientamos:

- Oferecer a cada um de nossos parceiros de serviços que se adequem às necessidades do seu negócio.
- Tratar todos os parceiros de negócios com honestidade e respeito.
- Não fornecer informações falsas, comunicando a qualquer momento nossos serviços e processos com total transparência.
- Não faça promessas que não pode cumprir. Evitar práticas desleais e fraudes.
- Sob nenhuma circunstância participar de guerras de preços dentro do mercado.
- Proteger dados confidenciais de clientes de acordo com as regras ISO 27001:2005 e PSI-DSS.
- Não compartilhar informações com outro parceiro de negócios.

USUÁRIOS

É nosso dever fazer com que nossos serviços sejam uma grande experiência de marca. É por isso que:

- Fornecemos serviços com valor real e tangível.
- Ao vender os nossos produtos em conjunto com parceiros de negócios, fazemos uma proposta de valor clara e com a quantidade de informações precisas para que eles possam fazer uma compra consciente e voluntária.
- Promovemos os nossos serviços com honestidade.
- Protegemos os dados de nossos usuários.



RELACIONAMENTO COM NOSSOS FORNECEDORES

Nossos fornecedores são fundamentais para cumprir a meta de prestar serviços de qualidade aos usuários e parceiros comerciais, razão pela qual procuramos criar alianças estratégicas que nos permitem construir relacionamentos de confiança e benefício mútuo.

O tratamento com cada um deles tem como base no respeito, integridade e profissionalismo, por isso selecionamos aqueles que têm uma sólida reputação de honestidade e integridade e também compartilham nossos valores.

COMPROMISSOS DE NOSSOS PRESTADORES COM IKÊ ASSISTÊNCIA

- Atuar sobre as disposições deste Código de Ética.
- Cumprir em todos os momentos com a legislação pertinente em vigor nas operações.
- Fornecer serviços que são plenamente satisfatórios, tanto internamente como para nossos usuários.
- O tratamento diário para colaboradores, clientes e usuários de Ikê Assistência deve ser com o devido respeito pela sua dignidade como indivíduos, independentemente do seu nível, status, grupo social, credo político ou religioso, sem demonstrar distinções ou preferências. Em qualquer prestação de serviço deve ser observado um comportamento correto e honesto, que respeite e cumpra com as normas e valores estabelecidos, evitando qualquer desrespeito contra a moral e os nossos valores.
- O desempenho de suas atividades deve ser realizado sob a mais estrita responsabilidade profissional, envolvendo treinamento constante e atualização de todos os seus colaboradores, necessários para prestar os serviços com a melhor qualidade e pontualidade.
- Seguir padrões de qualidade estabelecidos pela Ikê Assistência e ISO 9001:2008.
- Não estar sob a influência de drogas ou álcool para fornecer qualquer serviço.
- Manter sigilo absoluto das informações prestadas pela empresa.
- Em caso de subcontratação de produtos e serviços oferecidos para Ikê Assistência, nossos fornecedores assumem a obrigação e a responsabilidade de controlar e exigir que os subcontratados trabalhem sob as regras expressas no nosso Código de Ética.



- Não participar de práticas desleais.
- Qualquer informação fornecida a Ikê Assistência deve ser verdade e oportuna.
- Em relação às visitas às nossas instalações, não é permitido compartilhar informação verbal ou escrita sobre os sistemas ou processos de trabalho que são considerados confidenciais.

DIREITOS HUMANOS

Nossos fornecedores devem manter a conformidade com os Direitos humanos internacionalmente reconhecidos e garantir que não incorram abusos dentro de seu negócio. É seu dever seguir as seguintes práticas de trabalho:

- Respeitar os horários máximos de trabalho e os salários mínimos fixados de acordo com a legislação de cada país onde operamos.
- Garantir que todos os colaboradores desenvolvam o seu trabalho de acordo com as normas de segurança e higiene.
Erradicar qualquer tipo de trabalho forçado e o recrutamento de menores, exceto nos programas do menor aprendiz de acordo com a lei Nº 10.097/2000 da CLT brasileira.
- Proibir e punir qualquer forma de assédio, discriminação e/ou comportamento ofensivo.
- Reconhecer a liberdade de associação de seus empregados.

COMPROMISSOS DA IKÊ ASSISTÊNCIA A NOSSOS FORNECEDORES

- Damos aos prestadores igualdade de oportunidades para contratação, com base em critérios de atendimento, preço, qualidade e responsabilidade social corporativa.
- Comprometemo-nos a realizar licitação, transparentes e inclusivas.
- Não permitir que qualquer de nossos colaboradores aceite incentivo para ser seduzido a contratar um prestador.
- Não compartilhar informações entre prestadores de serviços. Respeitar e cumprir os compromissos em nossos contratos.
- Não apresentar nenhum favoritismo para qualquer um dos nossos fornecedores.



- Nossas avaliações são realizadas considerando-se objetivamente os parâmetros estabelecidos por contrato.

RELAÇÃO COM NOSSOS ACIONISTAS

Um dos nossos objetivos é proteger o valor do acionista mediante a melhor gestão do negócio assim como a busca de produtos inovadores que nos mantenham na vanguarda e como líderes de mercado de assistência. É por isso que:

- Contamos com controles e relatórios de informação financeira que são emitidos a cada mês, com registros completos e precisos que refletem todos os itens de transações financeiras.
- Todas as operações, independentemente do montante em moeda local (ou o equivalente em moeda nacional) devem ser autorizados, executados e registrados.
- É proibido e punível, falsificar, omitir, declarar erroneamente, alterar ou ocultar qualquer informação, deturpar fatos em um registro da sociedade, bem como incentivar ou permitir que qualquer colaborador comprometa a precisão e integridade dos registros.
- Temos um departamento de auditoria interna responsável por analisar os aspectos importantes do negócio, que exige plena cooperação de todos os nossos parceiros.

RELAÇÃO COM NOSSAS AUTORIDADES

Nossa interação sempre adere às políticas, princípios e valores da empresa, portanto:

- Conhecer, cumprir e promover o cumprimento das leis, regulamentos e outras normas estabelecidas pelos governos dos países onde operamos.
- Os procedimentos e as relações que temos com as agências ou funcionários do governo deve ser realizada de acordo com a legislação de cada país onde operamos.
- Atentar-se as exigências e observações das autoridades.



- Os procedimentos e as etapas que ocorrem perante as autoridades são transparentes, de acordo com as leis e não recorrem a práticas ilícitas para soluções, seja diretamente ou através de terceiros.

RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

A Ikê Assistência está empenhada em apoiar e contribuir para o desenvolvimento e benefício da comunidade. Buscamos exercer uma influência positiva para criar um futuro saudável e próspero para todos.

- Promovemos a cultura, esporte, educação e gestão ambiental.
- Em todas as nossas ações, tentamos gerar valor econômico e social para a comunidade, que ao mesmo tempo vai levar para o nosso crescimento e sustentabilidade.
- Através da Ikê Fundação México nos comprometemos a estabelecer programas focados na contribuição ativa e voluntária para a melhoria social. Isso com o objetivo de agregar valor às atividades diárias. Vamos além da conformidade com leis e regulamentos, assumindo o seu respeito e cumprimento estrito. Buscamos conciliar a eficiência dos negócios com os princípios sociais da democracia, autoajuda, o apoio da comunidade e da justiça distributiva.





VAMOS ALÉM
DO ESTABELECIDO:
SOMOS ÉTICOS

Ética
nas operações e negócios

ÉTICA NAS OPERAÇÕES E NEGÓCIOS

COMPETÊNCIA

Nós nos diferenciamos de nossos concorrentes, concentrando nossos esforços para ser melhor a cada dia. Somos conhecidos pela participação no mercado de forma vigorosa e leal, observando-se os princípios éticos e as leis de mercado, é por isso que evitamos as seguintes práticas:

- Não fazemos comentários sobre os serviços dos concorrentes, que soam falsas ou em um esforço para desprestigia-los.
- Não fazemos ações ilegítimas que visem à obtenção de informações confidenciais.
- Qualquer colaborador que tem contato com um representante do comercial deve evitar qualquer coisa que possa comprometer o cumprimento das leis da concorrência.
- Nossas ações competitivas são sempre apoiadas por argumentos de negócio sólido.

MERCADO E COMUNICAÇÃO

- Toda a nossa publicidade é feita de forma honesta e dentro da lei, com o devido senso de responsabilidade social e de acordo com os princípios da concorrência leal.
- Nenhuma de nossas mensagens contém declarações que violam a dignidade da pessoa humana ou que seja ofensivo a qualquer cultura, gênero, classe social, deficiência, orientação sexual, religião e/ou preferência política. As mensagens são concebidas e transmitidas de modo a não ter um efeito negativo sobre a confiança do público.
- Comunicamos todos os fatores a considerar de forma clara, para que os consumidores possam tomar sua decisão melhor informados.
- No caso de um colaborador que for contactado para falar sobre os negócios da empresa com qualquer membro da imprensa, investidores ou analistas, não deve fornecer qualquer informação. Em vez disso, deve gentilmente informar o terceiro que não está autorizado para falar e indicar os porta-vozes designados pela empresa, no Brasil representado pelo corpo Diretivo.
- O uso da imagem de nossos colaboradores está resguardado conforme termo de autorização de uso e veiculação de imagem assinado na admissão.



SUBORNO E CORRUPÇÃO

Consideramos corrupção o abuso do poder por algum tipo de vantagem. Nos da Ikê Assistência estamos empenhados em conduzir nossas operações de forma transparente e com integridade, em conformidade com leis e regulamentos contra a corrupção e suborno em todos os países onde operamos. Nossas políticas e valores definem a tolerância zero, razão pela qual que qualquer indício de corrupção será investigado e punido.

- Todos os colaboradores, fornecedores e todas as pessoas que atuam na Ikê Assistência representando-a são proibidos de pagar, oferecer, solicitar ou aceitar qualquer forma de suborno. Não devem promover, participar ou aceitar estar envolvido em corrupção com as autoridades com as quais mantém contato no exercício de suas funções.
- Em nenhum momento deve-se abusar ou usar a vulnerabilidade, estado de angústia e urgência dos usuários para obter um benefício ou lucro abusivo. Se um parceiro está passando por algum tipo de chantagem e / ou suborno, é nossa responsabilidade reportar ao departamento jurídico.

Somos obrigados a manter livros e registros contábeis completos e precisos. As relações comerciais são feitas no âmbito da honestidade e não são promovidas e nem toleradas práticas indevidas de suborno, extorsão de maneira direta ou através de terceiros.

PRESENTES E CORTESIAS

Receber presentes ou cortesias de clientes, fornecedores ou consultores é permitido, desde que eles não sejam usados para influenciar as decisões ou o comercial ganhar alguma vantagem. Exemplos de presentes que, como parceiros, podemos receber ou fornecer são:

- ✓ Artigos promocionais (canetas, blocos de notas, canecas, ímãs).
- ✓ Cartões de agradecimento ou mensagens.
- ✓ Presentes dados em ocasiões especiais, com valor não superior a \$100 (USD). Almoços, jantares e outros entretenimentos oferecidos no curso normal dos negócios de fornecedores ou clientes e em situações normais, reembolsar o custo como uma despesa de negócio.
- ✓ Serviços ou descontos concedidos por fornecedores ou clientes no curso normal dos negócios.



Alguns presentes ou entretenimento que não podem ser aceitos:

- ✗ Presentes em dinheiro, cheques ou certificados de presente conversíveis em dinheiro, independentemente da quantidade.
- ✗ Bens de luxo ou de alto valor, como joias ou eletrônicos.
- ✗ Bilhetes de preços elevados para eventos exclusivos.
- ✗ Viagem.

Estamos em conformidade com as normas estabelecidas nos países em que operamos sobre lavagem de dinheiro. Deve-se verificar cuidadosamente a identidade de todos os novos clientes, e estabelecer de forma adequada a titularidade de todas as contas. Novos clientes que não podem provar a sua identidade não devem se envolver em transações comerciais significativas.

CONFLITO DE INTERESSE

Todos nos que trabalhamos na Ikê Assistência devemos proteger os interesses da empresa, evitando qualquer conflito que pode ser gerado entre nossos benefícios pessoais e da empresa.

- Diretores, gerentes e funcionários que tenham interesses em empresas que pretendem comprar, vender ou prestar serviços, somente podem ser realizados com a aprovação prévia do Conselho de Administração.
- Não é permitida a participação em qualquer negócio que concorra para relação direta ou indireta com a nossa empresa
- Não devemos aproveitar a nossa posição para obter ganhos pessoais.
- Um parente de algum colaborador tem a oportunidade de fazer parte da nossa equipe, desde que tenha sido através do processo de recrutamento. Nenhum colaborador pode influenciar o capital humano ou qualquer área da empresa para a contratação de um parente ou amigo.
- Os gerentes e Líderes não poderão ter colaboradores com reporte direto que sejam familiares.
- Não é admissível que um colaborador seja um fornecedor da nossa empresa.



- Se um membro da família de qualquer um de nossos colaboradores quer ser um fornecedor, este deve passar pelo mesmo processo de seleção, que passa todos os fornecedores.
- Nossos funcionários têm absoluta liberdade para participar de atividades políticas, desde que não envolvam a empresa. Nos da Ikê Assistência não nos responsabilizamos pelas ações de empregados nessas atividades.

PROTEÇÃO A INFORMAÇÃO

As informações geradas e obtidas na empresa é um grande trunfo, por isso que estamos empenhados em manter e preservar o sigilo, responsável, seguro, objetivo e legal através da Política de Segurança da Informação, protegemos toda a informação em nossas empresas.

Por informações confidenciais entende-se qualquer informação não pública referente à Ikê Assistência, suas subsidiárias e afiliadas e seus diretores, operações, estratégias e planos, entre outros. O que se segue é uma lista não limitada de informações confidenciais:

Informações contábeis e projeções financeiras; Políticas e práticas comerciais e operacionais; Mudanças organizacionais;

Pesquisa e desenvolvimento de novos produtos; Informações sobre os colaboradores da Ikê Assistência; Lista de Clientes; Lista de fornecedores;

Políticas de preços.

Gerentes e colaboradores que, por causa das funções que desempenham, tem acesso às informações referidas anteriormente são obrigados a lidar com isso de forma confidencial e de acordo com as leis das exigências de privacidade dos países em que operamos.



De acordo com a ISO 27001:2005 podemos classificar da seguinte forma a informação:

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS É a informação que cada uma das áreas da Ikê Assistência define para o conhecimento ou interferência direta ou indireta do presidente e está preparada estrategicamente para interesses da Ikê Assistência. O acesso será restrito ao pessoal autorizado.

Também considerado confidencial todos os dados que estão relacionados com o número do cartão e os dados pessoais que os usuários precisam informar para ter um atendimento da Ikê Assistência. O acesso é restrito em qualquer forma eletrônica ou impresso. As divulgações de informações confidenciais fornecidas estão sujeitas à autorização do gestor da área desde que de acordo com as regras estabelecidas neste código.

INFORMAÇÃO PARA USO INTERNO É toda informação que, independentemente da área em questão pode ser vista e gerida pelos colaboradores em geral e de uso diário dentro da empresa e, no caso de divulgação fora da empresa vai exigir a prévia autorização do Capital Humano.

INFORMAÇÃO PÚBLICA RESTRINGIDA É a definida para os nossos clientes, fornecedores ou colaboradores autorizados para que tenham acesso de qualquer lugar dentro e fora da organização.

INFORMAÇÃO ABERTA É a que visa divulgar produtos, serviços ou atividades desde conhecimento geral da Ikê Assistência é registrado no site e está disponível para qualquer pessoa, bem como as informações geradas por clientes ou fornecedores com o mesmo objetivo de difundir. Nós não somos responsáveis por sua confidencialidade e conteúdo.





CUIDAMOS DO NOSSO PLANETA

Responsabilidade
com o meio ambiente

RESPONSABILIDADE COM O MEIO AMBIENTE

Estamos empenhados em promover a melhoria do ambiente e reduzir práticas que possam ter um impacto negativo sobre o nosso planeta. Desta forma, tornam a nossa empresa um negócio sustentável.

- Executar as ações necessárias para fazer uso racional de consumo das fontes de energia.
- Oferecer treinamento aos nossos funcionários e fornecedores para lidar com e separação de resíduos.
- Incentivar o uso de meios eletrônicos, a fim de reduzir o uso de papel consideravelmente.
- Promover a reciclagem de materiais como papel, PET, alumínio, vidro e outros.
- Realizar campanhas e incentivar boas práticas ambientais.





IKÊ ASSISTÊNCIA TODOS SOMOS

Administração
do código de ética

DENÚNCIAS ADMINISTRAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA

COMEÇAR

Nosso Código de Ética aplica-se a todos os que fazem parte desta organização. É da responsabilidade de cada um de nós realizar e relatar qualquer violação das regras aqui estabelecidas. Ao receber uma queixa iremos:

Começar a investigação imediata.

Não aplicar qualquer retaliação por denúncias ou dúvidas feitas de boa-fé.

Informar aos colaboradores das acusações contra ele, desde que isso não afete a investigação.

Proteger a confidencialidade, na medida do possível, de todos os envolvidos.

Contamos com as seguintes alternativas para realizar uma denúncia:

COLABORADORES INTERNOS

- Seu gestor imediato;
- Gestor do Capital Humano;
- Diretor da Área;
- E-mail: etica@ikeassistencia.com.br

Qualquer colaborador que fizer um relatório falso ou com malícia terá direito a uma penalidade.



Administração

do código de ética

30

CÓDIGO DE ÉTICA
IKÊ ASSISTÊNCIA

No caso em que qualquer um de nossos parceiros de negócios ou fornecedores detectar qualquer violação do Código de Ética, por qualquer contribuinte da Ikê Assistência, oferecer o seguinte canal para a denúncia:

etica@ikeassistencia.com.br

É importante mencionar que as redes sociais, ou quaisquer outros meios de queixa não mencionados neste documento não devem ser usados para queixas ou denúncias.

Espera-se de todos os colaboradores cooperação com as investigações internas que se apresentem por qualquer reporte.

SANÇÕES:

A pena para a violação está diretamente relacionada com a gravidade dela, que vão desde uma advertência por escrito, uma suspensão sem remuneração até o término do contrato de trabalho.

Em todos os casos, a sanção será determinada pelo Conselho Ético.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

A administração deste Código de Ética é distribuída da seguinte forma:

Conselho de Administração estabelecido no México

- Autorizar o Código de Ética e suas alterações;
- Autorizar a publicação;

A Secretaria do Conselho estabelecida no México

- Verificar se todos os diretores assinam anualmente cartas de compromisso.
- Fornecer relatório dos Administradores do sistema de declaração.
- Fornecer a Administração adaptações feitas ao Código de Ética.

Dos diretores

- Cumprir as disposições deste Código.
- Anualmente assinar uma carta de compromisso.



Auditoria Interna estabelecida no México.

- Manter as disposições do Código de Ética.
- Acompanhar as sanções adotadas pela violação e disposição do Código de Ética.
- Apresentar as propostas do Conselho de alteração.

Comitê de Ética

- Realizar investigações enviadas aos canais de denúncia.
- Determinar as sanções para as pessoas que violam o Código de Ética

Dos gestores

- Compreender e observar corretamente o Código de Ética e cumprir o seu compromisso.
- Verificar se os seus colaboradores estejam cientes e cumpram o Código de Ética.
- Verificar as áreas correspondentes e distribuir o Código de Ética á parceiros de negócios e fornecedores.

Dos colaboradores

- Conhecer e cumprir o Código de Ética corretamente.
- Assinatura da Carta de Compromisso do Código de Ética.

Capital Humano

- Publicar e distribuir a todos os colaboradores do Código de Ética.
- Incluir o Código de Ética como uma disciplina na integração.
- Aplicar a assinatura da carta de compromisso.
- Divulgar as modificações feitas no este Código de Ética.

DOCUMENTO APROVADO PELO CONSELHO
IKÊ MANAGEMENT BUSINESS GROUP
EM SESSÃO 31 DE JULHO DE 2013.



TERMO DE COMPROMISO DO CÓDIGO DE ÉTICA

Recebi o Manual de Conduta Ética da Ikê Assistência Brasil, cujo propósito é esclarecer a política da empresa e os padrões de comportamentos esperados de seus colaboradores.

Comprometo-me a cumpri-lo integralmente ou a dar ciência do não cumprimento por terceiros e em casos de dúvidas, consultar meus superiores ou ao Comitê de Ética.

Li e compreendi

Nome em letra de forma

Assinatura do Colaborador

Local: _____ Data ____/____/____.

Versão 1 - Outubro/2013

