



CAIXA
Cartões

**PROGRAMA DE
INTEGRIDADE CAIXA
CARTÕES HOLDING S.A.**

3ª Edição | 2023

DIGIR – DI Governança, Integridade e Riscos
SUGIR – SN Governança, Integridade e Riscos



DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO	3
1. INTRODUÇÃO	4
2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	5
3. A INTEGRIDADE NA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA CAIXA CARTÕES	6
4. PROGRAMA DE INTEGRIDADE.....	8
4.1. 1º PILAR: COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO	8
4.2. 2º PILAR: GESTÃO ADEQUADA DE RISCOS	9
4.3. 3º PILAR: PROTOCOLOS E ORIENTADORES DE INTEGRIDADE	12
4.3.1. ESTATUTO, CÓDIGOS, POLÍTICAS E NORMAS INTERNAS.....	12
4.3.2. TERMOS DE CIÊNCIA	13
4.3.3. SUPORTE À TOMADA DE DECISÃO.....	14
4.3.4. REGISTROS E CONTROLES CONTÁBEIS.....	14
4.3.5. AUDITORIA INTERNA	15
4.3.6. CONTRATAÇÕES.....	15
4.3.7. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	16
4.3.8. PESQUISAS RELATIVAS À INTEGRIDADE	17
4.3.9. CANAL DE DENÚNCIAS E MECANISMOS DE PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE 17	
4.3.10. PARCERIAS ESTRATÉGICAS	18
4.3.11. MONITORAMENTO DO AMBIENTE REGULATÓRIO EXTERNO.....	18
4.4. 4º PILAR: COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO	18
4.4.1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	19
4.4.2. SISTEMA DE PUBLICAÇÃO DE NORMATIVOS	19
4.4.3. CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA	19
4.5. 5º PILAR: MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	20
5. RESPONSABILIDADES	20
6. DISPOSIÇÕES GERAIS	21



DECLARAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

A CAIXA Cartões Holding S.A. teve seu primeiro Programa de Integridade e Código de Ética e de Conduta publicados no ano de 2020.

O Plano Estratégico da Companhia é pautado pelos valores integridade, colaboração, protagonismo, excelência, agilidade e responsabilidade socioambiental, os quais refletem os ideais de atitude, comportamento de seus empregados e administradores, independente do cargo ou função.

A Companhia busca a realização de negócios sustentáveis pautados pela atuação ética, fundamentada nos valores dos seus Códigos de Ética e de Conduta: respeito, integridade, compromisso, transparência, responsabilidade e simplicidade. Tais valores refletem o comportamento de seus empregados e administradores, independente do cargo ou função, assim como terceirizados, fornecedores e indicados nas participadas, de modo a reforçar continuamente seu ambiente íntegro.

A 3ª edição do Programa é resultado do amadurecimento da Companhia e reforça a independência da área responsável pelo Programa, além de trazer visibilidade sobre a existência de padrões de conduta aplicáveis a terceiros, como fornecedores, prestadores de serviço e agentes intermediários.

O processo de revisão do Programa foi conduzido em aderência às legislações vigentes, às melhores práticas de mercado e em conformidade com o Decreto n. 11.129/2022 (que regulamenta a Lei n. 12.846/2013), com o Guia de Implantação de Programa de Integridade nas Empresas Estatais da Controladoria Geral da União – CGU, publicado em 2015, e com o Manual para Implementação de Programas de Integridade para o Setor Público da CGU, publicado em 2017.

Destacamos o patrocínio e o comprometimento da Alta Administração, incluindo seus Comitês e Conselhos, com apoio inequívoco e cumprimento das ações previstas no Programa de Integridade, bem como a destinação de recursos adequados, com vistas a prevenir a ocorrência na Companhia de atos ilícitos, bem como manter sua imagem e reputação em patamares de excelência e de reconhecimento pela Controladora, pela Sociedade e pelo Mercado.

Atuamos de modo a não consentir com práticas que fragilizem a imagem da Companhia e que comprometam o nosso corpo funcional. Ademais, adotamos medidas adequadas para que as denúncias recebidas sejam tratadas com sigilo e imparcialidade, de forma a garantir o anonimato do denunciante e proteção contra qualquer forma de represália, intimidação ou discriminação.

Assim, para atingir o propósito do Programa, é fundamental que empregados, dirigentes, membros de conselhos e comitês, fornecedores, terceirizados e conglomerado adotem, no cotidiano, uma postura incorruptível, prevenindo o envolvimento da Companhia em atos ilícitos, a fim de manter sua marca de empresa íntegra e sustentável, assegurando resultados positivos e crescentes.



1. INTRODUÇÃO

A CAIXA Cartões Holding S.A. (“CAIXA Cartões” ou “Companhia”) foi criada em dezembro de 2018 com o objetivo de gerir participações societárias, podendo adquirir e alienar participações em empresas já existentes ou por ela criadas, públicas ou privadas, com ou sem controle, cujo objeto social seja relacionado a meios de pagamento e explorar quaisquer direitos e atividades comerciais ligadas a meios de pagamento.

Em observância às exigências legais de prevenção e combate à corrupção constantes na Lei nº 12.846/2013 e no Decreto Regulamentar nº 11.129/2022, bem como na Portaria CGU nº 909/2015 e nas cartilhas de orientação do TCU e da CGU, a CAIXA Cartões publicou o seu Programa de Integridade, instruído em Diretoria e aprovado pelo Conselho de Administração.

O Programa de Integridade da CAIXA Cartões apresenta um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, incentivo à denúncia de irregularidades, aplicação efetiva de Códigos de Ética e de Conduta, políticas e diretrizes.

Além disso, busca evidenciar o comprometimento da Companhia com o combate a atos ilícitos, desvios, fraudes e irregularidades praticados contra a Companhia e/ou a administração pública nacional ou estrangeira, de forma ativa ou passiva.

O Programa de Integridade é válido para todas as empresas pertencentes ao Conglomerado CAIXA Cartões, bem como seus funcionários, e é projetado de maneira abrangente para incluir todas as áreas e peculiaridades dos diferentes negócios que compõem o conglomerado.

O Programa de Integridade CAIXA Cartões segue os preceitos da CGU – Controladoria-Geral da União e está pautado em cinco pilares, que estão contidos em três eixos: Prevenção, Detecção e Correição, que formam a base em que o Programa se estrutura. Os pilares de integridade funcionam conjunta e sistematicamente, inter-relacionando-se e possibilitando o aperfeiçoamento contínuo do Programa.

Os Pilares são:

Figura 1: Pilares do Programa de Integridade





O Programa é revisado a cada 3 anos ou sempre que necessário, considerando os contextos externo e interno da Companhia e é divulgado ao público no site da Companhia (caixacartoesholding.com.br).

2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A CAIXA Cartões entende a Identidade Estratégica como o condutor de atuação que deve permear as decisões e as atividades de seus empregados.

A Identidade Estratégica da CAIXA Cartões, resultado de construção colaborativa, tem por objetivos:

- inspirar, dar clareza e promover o alinhamento acerca da razão da sua existência;
- definir o que se busca alcançar;
- estabelecer o que é imprescindível para o exercício de sua atividade.

Sua identidade é traduzida pelo Propósito, Missão, Visão e Valores da Companhia:

Figura 2: Identidade Estratégica da CAIXA Cartões



Em aderência a sua Identidade, o Plano Estratégico da Companhia traz os seguintes objetivos:

- Ser um dos principais ecossistemas no mercado de Meios de Pagamento;



- Ser relevante no Conglomerado CAIXA;
- Garantir experiências que encantem e surpreendam clientes e empregados.

Os objetivos estratégicos viabilizam a sustentabilidade da Companhia, fortalecida por meio das melhores práticas em governança e integridade. Neste contexto, o Programa de Integridade é um dos condutores para o alcance dos objetivos estabelecidos.

E, de modo a reforçar continuamente o ambiente anticorrupção, como apresentado na figura 1, a Integridade é o primeiro valor estabelecido pela Companhia, o que demonstra a relevância e a importância do tema para todos os seus empregados, líderes, administradores, independente do cargo ou função, assim como terceirizados e fornecedores.

3. A INTEGRIDADE NA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA CAIXA CARTÕES

A estrutura de governança da CAIXA Cartões prevê, em seu Estatuto Social, a existência de área dedicada à integridade, gestão de riscos, controles internos e *compliance*, sob liderança de Diretor Executivo, vinculado ao Diretor-Presidente.

A existência de área dedicada aos temas, visa também fortalecer a cultura de integridade, além de promover a efetividade no monitoramento e mitigação dos riscos associados a conflito de interesse, prática de suborno, abuso de poder, tráfico de influência, e de coibir ocorrências de fraudes e práticas de corrupção na Companhia.

Essa área, a Diretoria Governança, Integridade e Riscos, unidade independente, imparcial, autônoma e autoridade responsável pelo Programa de Integridade, possui livre acesso para abordar assuntos relacionados a preservação do ambiente anticorrupção e cumprimento dos Códigos de Ética e Conduta. Também detém autonomia para adotar decisões ou elaborar recomendações para adequação da Companhia a normas ou na necessidade de mitigar riscos, mesmo que isso implique impacto financeiro, mudanças de rotinas ou incremento de trabalho que sejam necessários.

Ademais, a Companhia prevê mecanismos de proteção contra punições arbitrárias decorrentes do exercício normal das atribuições da área e proporciona condições de trabalho adequadas para sua atuação, conforme Acórdão 1.074/2009 do TCU:

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Autorização para acesso irrestrito a registros, pessoal, informações e instalações físicas relevantes para executar suas atividades;
2	Obrigatoriedade de os departamentos da organização apresentarem as informações solicitadas, de forma tempestiva e completa;
3	Possibilidade de obter apoio necessário dos colaboradores das unidades e assistência de especialistas e profissionais, de dentro e de fora da organização, quando considerado necessário;
4	Estabelecimento de regras de objetividade e confidencialidade exigidas dos colaboradores das instâncias internas responsáveis pelo Programa de Integridade no desempenho de suas funções.



A Unidade possui equipe e local adequado ao desempenho de suas atribuições funcionais, em consonância com os requisitos regulatórios vigentes e às boas práticas de mercado relacionadas à independência, estrutura e autoridade. Salienta-se que, havendo situações suspeitas do cometimento de irregularidades que envolvam o Diretor-Presidente, o Estatuto Social da Companhia assegura ao Diretor de Governança, Integridade e Riscos o reporte direto ao Conselho de Administração.

As atividades de Gestão de Riscos, Controles Internos, *Compliance* e Integridade são reportadas periodicamente à Alta Administração da Companhia.

Para a construção e aprovação do Programa de Integridade, a CAIXA Cartões utiliza instrumentos de governança que perpassam diversas áreas da Companhia, o que auxilia na disseminação do conhecimento e da cultura acerca do tema, de modo a fortalecer o ambiente de integridade e reforçar o apoio da Alta Administração.

É importante ressaltar que as unidades da Companhia são responsáveis pelos mecanismos e procedimentos que compõem o Programa de Integridade e, portanto, estabelecem orientações normativas contendo responsabilidades, verificam seu cumprimento, implementam controles necessários para mitigar riscos e fornecem informações destinadas à gestão do Programa.

O Estatuto Social da CAIXA Cartões atribui competência ao Conselho de Administração para aprovar a Política de Controles Internos, *Compliance* e Integridade; a Política de Transparência; a Política de Transações com Partes Relacionadas a Política de Gestão de Riscos e Segurança da Informação e os Códigos de Ética e de Conduta. Adicionalmente, atribui ao Conselho a supervisão dos sistemas de gestão de riscos, controles internos e de *compliance*, que são estabelecidos para a prevenção e mitigação dos principais riscos aos quais a Companhia está exposta, inclusive os riscos relacionados à integridade das informações contábeis e financeiras e os relacionados à ocorrência de corrupção e fraude.

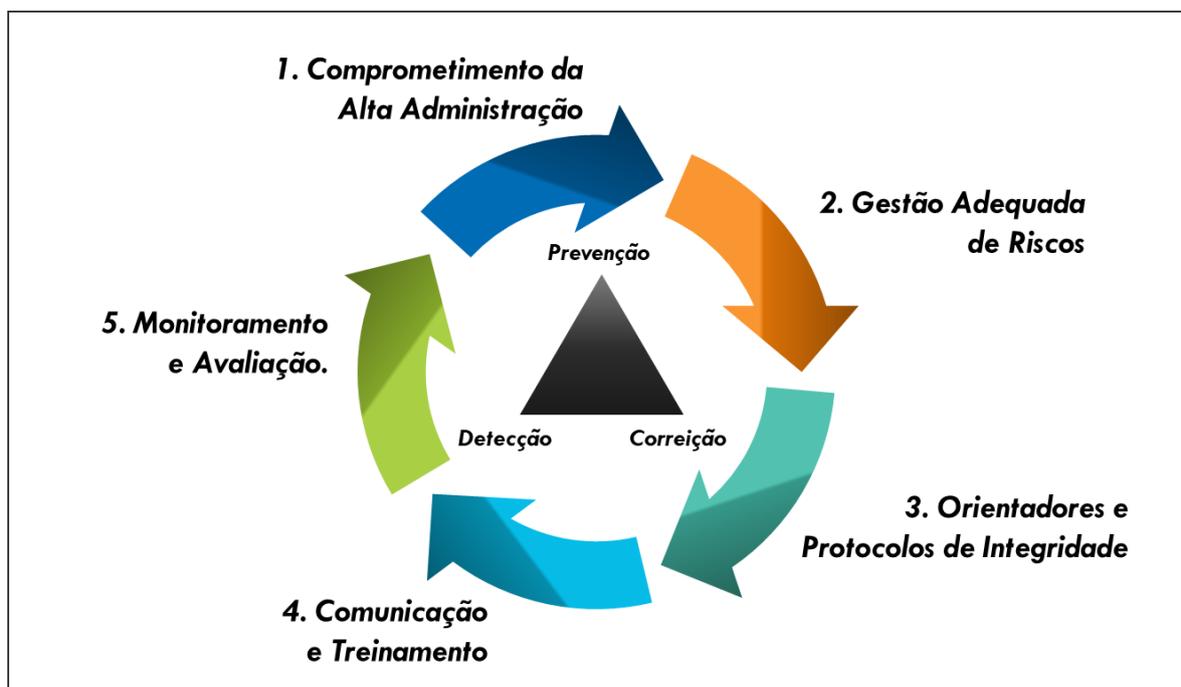
Compete à Diretoria Colegiada, nos termos do Estatuto, cumprir as diretrizes de governança corporativa da Companhia, monitorar a sustentabilidade dos negócios, os riscos e as respectivas medidas de mitigação.



4. PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O Programa de Integridade CAIXA Cartões está estruturado em 5 Pilares, que funcionam de forma integrada, conforme exposto na Figura 2 e detalhados na sequência:

Figura 3: Pilares do Programa de Integridade CAIXA Cartões



4.1. 1º PILAR: COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A Alta Administração da CAIXA Cartões apoia o cumprimento de todas as diretrizes contidas no Programa e representa a mais forte influência na cultura organizacional. Sua conduta constitui parâmetro de comprometimento que norteia a dos demais empregados e seu papel é fundamental para prevenir, identificar, mitigar e corrigir violações à integridade.

O Programa de Integridade conta com o engajamento da Alta Administração, para sua implementação, aperfeiçoamento contínuo das ações de prevenção e combate à corrupção, e destinação de recursos adequados.

O Conselho de Administração, apoia o Programa de Integridade de forma que tenha sua eficácia atendida. Todas as políticas e normas referentes a ética, a integridade e a anticorrupção são aprovadas em reuniões de Conselho e devem ser seguidas por todos os administradores, empregados, fornecedores e empresas do Conglomerado CAIXA Cartões.

A Diretoria Colegiada estabelece e acompanha ações necessárias à consecução das diretrizes instituídas pelo Conselho de Administração, promovendo elevados padrões de integridade, ética e difusão de uma cultura que enfatize e demonstre a importância de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Companhia e contra a administração pública, nacional ou estrangeira.



Para reafirmar o compromisso da Alta Administração com a ética e a integridade, são realizados treinamentos periódicos para os administradores sobre: Códigos de Ética e de Conduta, Política de Controles Internos, *Compliance* e Integridade, Política de Transparência, Política de Transações com Partes Relacionadas e Política de Gestão de Riscos e Segurança da Informação, conforme Lei 13.303/2016 e seu Decreto regulamentador nº 8.945/2016.

O compromisso da Alta Administração também é demonstrado:

- por meio da aprovação, supervisão e acompanhamento do Programa, garantindo que medidas disciplinares no caso de desvios em relação às normas esperadas sejam aplicadas;
- na destinação de recursos necessários para a estruturação e implementação do Programa;
- na supervisão do sistema de gestão de riscos da Companhia;
- na promoção e no engajamento da média direção (detentores de cargos gerenciais), criando mecanismos para encorajar e reforçar o comprometimento em todos os níveis;
- por meio de suas ações de acordo com padrões de comportamento baseado nos valores e princípios constitucionais, legais e institucionais, e nos Códigos de Ética e de Conduta, servindo de exemplo para todos;
- e, ainda, por meio de suas atitudes e discursos, agindo sempre no interesse público, de modo que a sociedade confie que os recursos geridos estejam sendo utilizados adequadamente no seu interesse.

4.2. 2º PILAR: GESTÃO ADEQUADA DE RISCOS

A CAIXA Cartões institui Política de Gestão de Riscos com o propósito de estabelecer diretrizes e responsabilidades para a gestão de riscos no seu Conglomerado, visando a proteção do valor da Companhia, melhora do seu desempenho, incentivo à inovação, para propiciar considerável segurança na execução dos seus negócios, favorecer o alcance dos objetivos estratégicos e garantir a sustentabilidade no mercado em que atua.

A Alta Administração, responsável por gerenciar riscos, o Conselho Fiscal e o Comitê de Auditoria, responsáveis por supervisioná-los, asseguram que a gestão de riscos esteja integrada em todas as atividades da Companhia e garantem a alocação de recursos apropriados para sua implementação.

Dentre os instrumentos utilizados na gestão de riscos, destacam-se:

- Códigos de Ética e de Conduta;
- Política de Gestão de Riscos;
- Programa de Integridade;
- Política de Controles Internos, *Compliance* e Integridade;
- Política de Transparência;
- Política de Transações com Partes Relacionadas;
- Política de Segurança da Informação;
- Metodologia de Gerenciamento de Riscos;
- Declaração de Apetite por Riscos;

- Programa de Gestão de Crises e Continuidade de Negócios;
- Monitoramento de Normas Externas;
- Monitoramento das Transações com Partes Relacionadas;
- Programa de Segurança da Informação;
- Programa de Governança em Privacidade;
- Monitoramento do Risco Operacional;
- Monitoramento do Risco de Mercado;
- Monitoramento do Risco de Contágio das Participações Societárias.

A CAIXA Cartões adota o Modelo das Três Linhas, que tem por princípio apoiar a companhia no aperfeiçoamento da sua estrutura de governança em gestão de riscos e controles internos, de modo a descrever os papéis e responsabilidades, conforme a seguir:

- A 1ª Linha é composta por todos os empregados da Companhia, os quais são responsáveis por gerenciar riscos e por implementar medidas corretivas nos processos e nos controles deficientes.
- A 2ª Linha compreende as áreas de Gerenciamento de Riscos, Controles Internos, Compliance e Integridade e é responsável por monitorar e contribuir com a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos.
- A 3ª Linha é exercida pela Auditoria Interna, responsável por fornecer aos órgãos de governança da Companhia a avaliação objetiva e independente quanto à eficácia da Gestão de Riscos, dos Controles Internos e da Governança.

Na atuação da Auditoria Interna, enquanto 3ª Linha, são realizados testes de efetividade dos Controles Internos, cujos resultados dos trabalhos são disponibilizados aos gestores. Eventuais fragilidades identificadas geram planos de ação para implementação pelas áreas responsáveis, que são periodicamente monitorados quanto ao seu cumprimento e reportes à Administração.

A capacitação e a disseminação da Cultura de Riscos, Controles Internos, Compliance e Integridade são diretrizes da Companhia, a qual promove ações periódicas voltadas aos empregados, gestores, administradores e membros de Comitês e Conselhos.

Conhecer os desafios enfrentados pela Companhia nas atividades que desenvolve, sob a perspectiva de riscos, oportuniza uma aproximação da realidade e auxilia na elaboração de soluções práticas, que estejam alinhadas à viabilidade financeira da CAIXA Cartões.

A CAIXA Cartões, por meio da Metodologia de Gerenciamento de Riscos, fundamentada nos principais frameworks de mercado, desenvolve ações destinadas a identificar, avaliar, tratar e monitorar os riscos capazes de afetar os objetivos, Programas, projetos ou processos da Companhia. Sua operacionalização pode ser resumida nos seguintes passos:

- Estabelecimento do contexto: busca compreender o ambiente da Companhia, de modo a identificar as partes interessadas e estabelecer os objetivos e critérios de avaliação de riscos;
- Identificação de riscos: visa identificar os riscos potenciais que podem afetar a Companhia em relação aos objetivos estabelecidos;
- Análise de riscos: busca avaliar a probabilidade e o impacto dos riscos identificados, analisar suas interações e determinar a prioridade para a gestão de riscos;

- Avaliação de riscos: visa comparar os resultados da análise de riscos com os critérios estabelecidos para determinar a aceitabilidade dos riscos e tomar decisões sobre a gestão desses riscos;
- Tratamento de riscos: busca desenvolver e implementar estratégias e planos de ação para tratar e controlar os riscos identificados, considerando opções como evitar, transferir, mitigar ou aceitar os riscos;
- Comunicação e consulta: visa estabelecer processos eficazes de comunicação e consulta com as partes interessadas para garantir a transparência e a compreensão dos riscos e das medidas de controle;
- Monitoramento e análise crítica: busca estabelecer um sistema de monitoramento contínuo dos riscos e revisar periodicamente a eficácia das medidas de gestão de riscos implementadas, para garantir que permaneçam adequadas e eficientes.

O ciclo de revisão/supervisão da aplicação da Metodologia ocorre de forma periódica e contínua, sendo sua abrangência e seu escopo definidos conforme direcionamento da Área de Riscos.

A CAIXA Cartões possui Declaração de Appetite a Riscos (*Risk Appetite Statement – RAS*), que traduz a estratégia da Companhia em indicadores e define limites mensuráveis no curto e longo prazo. O documento apresenta os tipos de riscos e respectivos níveis de apetite e tolerância que a Companhia está disposta a assumir, permitindo o monitoramento e gestão da exposição a risco em direção ao alcance dos objetivos estratégicos de forma sustentável.

4.2.1. GESTÃO DO RISCO DE INTEGRIDADE

A Companhia possui norma específica para a Gestão do Risco de Integridade, com objetivo de verificar quais processos e atividades estão mais expostos a práticas de corrupção e propina, de modo a estabelecer regras e procedimentos destinados analisar, avaliar e tratar os riscos identificados.

Importante destacar que riscos de integridade compreendem ações ou omissões capazes de favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção, irregularidades ou desvios éticos e de conduta, que possam comprometer os valores e padrões preconizados pela Companhia e o alcance de seus objetivos estratégicos.

A Gestão do Risco de Integridade é realizada diariamente por todos os empregados da Companhia e auxilia na prevenção do combate à corrupção e prática de atos ilícitos contra a Companhia e contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

A Área de Riscos e Controles Internos realiza ainda atividades para resguardar a integridade da Companhia, a saber:

- Realiza *Due Diligence* de Integridade nos casos previstos em norma, de forma a mitigar o risco de integridade, em especial no relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços, participadas ou indicados;
- Estabelece que todos os empregados devem atuar de acordo com os requisitos legais concorrenciais e cooperar com as autoridades de defesa da concorrência quando solicitados;

- Estabelece que, nas contratações e seleções de fornecedores, a área responsável pela operação deve observar a legislação vigente, bem como identificar, avaliar e mitigar riscos, inclusive de fraude e corrupção, presentes no processo e em suas atividades relevantes. Ademais, a Companhia deve observar, em cada fase do processo de contratação, se há riscos de integridade de modo a salvaguardar a integridade do processo;
- Promove ações de acultramento aos empregados, gestores, administradores e membros de Comitês e Conselhos sobre o tema.

4.3. 3º PILAR: PROTOCOLOS E ORIENTADORES DE INTEGRIDADE

4.3.1. ESTATUTO, CÓDIGOS, POLÍTICAS E NORMAS INTERNAS

A CAIXA Cartões possui Estatuto Social e um conjunto de códigos, políticas e normas que visam orientar padrões de conduta, definir diretrizes e estabelecer regras e procedimentos para os processos e atividades da Companhia.

Figura 4: Políticas e normas relacionadas ao Programa de Integridade



Destaca-se que, entre os conteúdos abordados na Política de Controles Internos, Compliance e Integridade são estabelecidas diretrizes consolidadas para a atuação e tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados quanto aos seguintes temas:

- **Compliance:** fazer cumprir e estar em conformidade com regulamentos, normas internas e externas;
- **Controles Internos:** proporcionar grau de confiança na concretização dos objetivos corporativos, ensejando a eficácia e a eficiência dos negócios, a confiabilidade das informações e o cumprimento das leis e normas estabelecidas;
- **Integridade:** resguardar a lisura dos processos e da imagem da Companhia, gerir com integridade seus negócios e recursos, adotar conduta preventiva de detecção e

remediação de atos lesivos, de forma a promover um ambiente íntegro e sem corrupção;

- Prevenção ao Conflito de Interesses: não admitir qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em Conflito de Interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético;
- Transações com Partes Relacionadas: oferecer oportunidades iguais em qualquer transação e relações de emprego;
- Transparência: promover relacionamentos transparentes, éticos e baseados na confiança, induzindo atuações sustentáveis na cadeia de valor da Companhia.

A Companhia adota também diretrizes de prevenção e combate ao assédio sexual e moral e à discriminação, reforçando seu compromisso em prevenir e enfrentar a prática de assédio e demais crimes contra a dignidade sexual.

O Estatuto Social e o conjunto de códigos, políticas e normas estão disponíveis aos empregados e administradores por meio de sistema interno. Para o público externo e *stakeholders* a Companhia disponibiliza em seu site caixacartoesholding.com.br o Estatuto Social, os Códigos de Ética e de Conduta, o Programa de Integridade e as Políticas.

4.3.2. TERMOS DE CIÊNCIA

A obrigação de assinatura periódica de termo de ciência é uma boa prática adotada pela Companhia com objetivo de garantir que empregados, administradores, membros de conselho e comitês, tenham ciência do conteúdo do Programa de Integridade, Códigos de Ética e de Conduta e políticas.

Entre os padrões de conduta que constam no termo de ciência dos Códigos de Ética e de Conduta, destaca-se que é vedado aceitar favores, comissões, gratificações, vantagens financeiras ou materiais, doações, brindes ou presentes de qualquer natureza, convites de caráter pessoal para viagens, hospedagens e outras atrações, para si ou para outras pessoas, incluindo cônjuge, companheiro ou parente por consanguinidade ou afinidade, em linha reta ou colateral até o terceiro grau, de forma direta ou indireta, resultantes ou não de relacionamentos com a CAIXA Cartões, Subsidiárias ou Participadas, que possam influenciar decisões, facilitar negócios, beneficiar terceiros, ou causar prejuízo de imagem à Companhia, à Controladora ou Subsidiárias.

Também, é vedada a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA Cartões e/ou Subsidiária, exceto ações específicas de campanhas para fins comerciais, desde que observados os regulamentos vigentes.

Quanto aos patrocínios e doações, deve-se observar o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, a preservação do meio ambiente, as diretrizes de ética e conduta que norteiam a Companhia, bem como as diligências apropriadas baseadas em risco.



4.3.3. SUPORTE À TOMADA DE DECISÃO

A CAIXA Cartões possui ferramentas que auxiliam a Alta Administração no processo de tomada de decisão. Essas são fundamentais para garantir que as decisões sejam tomadas com base em informações precisas e análises cuidadosas, de modo a reduzir riscos, maximizar resultados, agilizar o processo, melhorar a comunicação e gerar maior confiabilidade nas deliberações.

Entre as ferramentas adotadas estão: órgãos estatutários de assessoramento, o Comitê de Auditoria e o Comitê de Elegibilidade; regime de alçadas próprio, que estabelece limites de valores atribuídos à cada instância de governança e avaliação das áreas envolvidas e parecer jurídico quando aplicáveis.

Com o intuito de fortalecer os procedimentos de integridade na Companhia e subsidiar o processo de tomada de decisão, seu Estatuto Social prevê, à área de Controles Internos e Gerenciamento de Riscos, a obrigação de elaborar relatórios periódicos de suas atividades, submetendo-os à Alta Administração, ao Conselho Fiscal e ao Comitê de Auditoria.

4.3.4. REGISTROS E CONTROLES CONTÁBEIS

A CAIXA Cartões tem como valor fundamental a transparência em suas relações com a sociedade, buscando sempre adotar critérios técnicos que garantam a excelência em seus processos.

Nesse sentido, a empresa segue princípios e práticas contábeis em conformidade com as normas internacionais de contabilidade (*International Financial Reporting Standard – IFRS*), emitidas pelo *International Accounting Standards Board (IASB)*, e também com as diretrizes estabelecidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

Os registros e controles contábeis da CAIXA Cartões são realizados seguindo as normas estabelecidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) para registro das transações financeiras. Todos os registros e controles contábeis refletem de maneira justa e precisa as operações envolvendo os negócios e/ou disposição dos ativos da Companhia. Portanto, para todo registro contábil gerado em sistema existe documento comprobatório, como notas fiscais, comprovantes de pagamento, recebimento, entre outros.

Além disso, todos os registros contábeis e demonstrativos financeiros são validados por profissional de contabilidade com registro ativo no CFC, o que assegura a qualidade e a confiabilidade desses documentos.

O processo estabelecido para aprovação das demonstrações contábeis da Companhia prevê a avaliação das informações pela Auditoria Independente, bem como a apreciação pela Diretoria Colegiada, pelo Comitê de Auditoria e pelos Conselhos Fiscal e de Administração, de modo a demonstrar o comprometimento com a integridade dos controles adotados e com a prestação de contas das atividades e dos recursos geridos.

Conforme previsto no Estatuto Social da Companhia, o Comitê de Auditoria é órgão de assessoramento do Conselho de Administração no que se refere ao exercício das funções de auditoria e de fiscalização sobre a qualidade das demonstrações contábeis e efetividade dos sistemas de controle interno e de auditorias interna e independente.



Cabe ao Conselho Fiscal, órgão permanente de fiscalização, de atuação colegiada e individual, analisar e opinar sobre as demonstrações financeiras.

A CAIXA Cartões possui normas internas com objetivo de orientar a execução dos procedimentos contábeis e estabelecer os papéis e as responsabilidades, de modo a dar atendimento às diretrizes dispostas nas políticas e nas legislações vigentes.

4.3.5. AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna, seguindo os preceitos da Lei das Estatais – 13.303/2016 e do Decreto regulamentador 8.945/2016, assessora a Alta Administração no desempenho das suas funções e responsabilidades e fornece análises, recomendações e informações relativas aos exames realizados quanto à:

- adequação e eficácia dos controles internos;
- economicidade na utilização de recursos;
- mitigação de riscos;
- qualidade e desempenho da gestão das unidades, processos e sistemas;
- conformidade e legitimidade dos atos por ela praticados;
- aderência às políticas da empresa; e
- eficiência e eficácia dos resultados, metas e objetivos.

A Auditoria Interna também subsidia, quando requisitada, os trabalhos de auditoria e de fiscalização realizados pelos órgãos de controle, de fiscalização, agente supervisor e auditoria independente.

4.3.6. CONTRATAÇÕES

A CAIXA Cartões possui um conjunto de políticas, normas, procedimentos e regras que regulam o processo de contratação, seja por meio de licitação ou de forma direta, bem como o processo de supervisão de terceiros e gestão de contratos, em conformidade com a legislação aplicável e com as recomendações dos órgãos de controle e de fiscalização.

As normas estabelecidas incluem as condutas que os empregados devem seguir, bem como a observância aos princípios básicos da licitação, que são: isonomia, legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade, probidade administrativa, vinculação ao instrumento convocatório, julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

Todos os contratos possuem cláusula específica de prevenção ao conflito de interesse e termo de vedação ao nepotismo. Além disso, os Códigos de Ética e de Conduta da Companhia constam como anexos nos contratos de prestação de serviços da CAIXA Cartões e de suas Subsidiárias, de forma a orientar os padrões de conduta dos fornecedores e prestadores de serviço. E apresentam capítulo específico para orientar padrões de conduta para o relacionamento com clientes, fornecedores, parceiros, unidades da CAIXA Cartões e Agentes



Públicos de Órgãos/Entidades e demais instituições, com adoção de medidas para enfrentamento à corrupção, suborno, assédio, nepotismo e situações que configurem conflito de interesses.

É realizada *due diligence* em todas as contratações, contemplando também consulta de regularidade fiscal junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), verificação de parte relacionada e Pessoa Politicamente Exposta (PEP) e, conforme o caso, supervisão de pessoas expostas politicamente, bem como de seus familiares, estreitos colaboradores e pessoas jurídicas de que participem. Adicionalmente, verifica-se possível impedimento para contratar com a Administração Pública, mediante consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS); Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP); Cadastro Nacional de Condenados por ato de Improbidade Administrativa do CNJ (CNCIA) e Entidades Privadas sem fins Lucrativos Impedidas (CEPIM).

Ademais, é realizada análise de conformidade das contratações diretas previamente à contratação de modo a dar suporte a tomada de decisão.

Em linha com o princípio da publicidade e transparência, a CAIXA Cartões disponibiliza em seu site caixacartoesholding.com.br informações acerca das contratações vigentes e compras realizadas no exercício.

A Companhia também disponibiliza Canal de Denúncias para os públicos interno e externo, com garantia de sigilo e proteção para denunciante de boa-fé que tenham conhecimento e queiram comunicar situações suspeitas envolvendo o processo de contratação adotando, sempre que necessário, as medidas corretivas aplicáveis.

4.3.7. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A CAIXA Cartões possui princípios e diretrizes específicos que norteiam os processos de decisão relacionados às transações com partes relacionadas, sempre em linha com a legislação vigente e com as melhores práticas de governança corporativa, assegurando a transparência e o pleno respeito às partes interessadas (*stakeholders*).

A Companhia estabelece mecanismos que impedem discriminações ou privilégios e adota práticas que asseguram a não utilização de informações privilegiadas e oportunidades de negócio em benefício individual ou de terceiros. Para isso observa o seguinte:

- as diretrizes da sua política de transações com partes relacionadas, em conformidade com os requisitos de competitividade, conformidade, transparência, equidade e comutatividade;
- impacto para a Companhia e para a parte relacionada, levando-se em consideração os riscos envolvidos na transação.

Ademais, estabelece alçadas para deliberação de transação com partes relacionadas e divulga tais informações nas demonstrações financeiras disponíveis em seu site caixacartoesholding.com.br, sem prejuízo do dever de promover sua ampla divulgação ao mercado quando a contratação configure ato ou fato relevante, sempre em conformidade com a legislação e regulamentação vigente.



A unidade de controles internos e *compliance* realiza o monitoramento e o reporte das transações com partes relacionadas ao Comitê de Auditoria e à Alta Administração com vistas a dar atendimento à Lei 13.303/2016 e Decreto 8.945/2016.

A Companhia também disponibiliza Canal de Denúncias para os públicos interno e externo, com garantia de sigilo e proteção para denunciante de boa-fé que tenham conhecimento e queiram comunicar situações suspeitas envolvendo Transações com Partes Relacionadas.

4.3.8. PESQUISAS RELATIVAS À INTEGRIDADE

A CAIXA Cartões realiza *due diligence* de integridade, de forma a mitigar o risco de integridade, irregularidades, ilícitos, e/ou impactos para a sua reputação e seus negócios.

No relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços, a Companhia realiza *due diligence* para verificação da regularidade fiscal do fornecedor, mediante emissão de certidões. Verifica, também, se há impedimento para o fornecedor contratar com a CAIXA Cartões ou com a administração pública, nacional ou estrangeira.

Realiza, também, *due diligence* de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLDFT) em relação às pessoas físicas indicadas pela CAIXA Cartões ou qualquer outro sócio para compor a Administração, Conselhos ou Comitês de Assessoramento das participadas diretas.

Referente às parcerias estratégicas, a Companhia realiza *due diligence* de integridade previamente à seleção do parceiro em qualquer vertical de atuação da Companhia.

4.3.9. CANAL DE DENÚNCIAS E MECANISMOS DE PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

O canal de denúncia é um instrumento relevante para acolher as informações e proporcionar o fortalecimento do monitoramento das condutas praticadas pelos empregados e administradores, independente do cargo ou função, assim como terceirizados, fornecedores e indicados nas participadas, por ação ou omissão.

A CAIXA Cartões disponibiliza canal de denúncias para recebimento de denúncias internas e externas, anônimas ou não, tais como corrupção, lavagem de dinheiro, ameaça, condutas de assédio, nepotismo, atos lesivos em licitações e contratos, conflito de interesses, discriminação e outros atos ilícitos que estejam relacionados às atividades da Companhia.

O canal de denúncias é aberto e amplamente divulgado no *site* da Companhia caixacartoesholding.com.br. São realizadas ações de aculturação aos empregados e administradores, de modo a incentivar o encaminhamento de denúncias, ou suspeitas, em relação à violação de normas dos códigos de ética e de conduta ou das políticas da Companhia.

As denúncias sobre violações ao estabelecido nos Códigos de Ética e de Conduta e no Programa de Integridade da Companhia são registradas pelo canal canalconfidencial.com.br/caixa, recebidas e avaliadas por empresa independente e especializada, contratada pela CAIXA, visando garantir o sigilo, segurança na recepção da informação e a proteção dos denunciante de qualquer espécie de retaliação.



Por meio de convênio de compartilhamento de atividades e de infraestrutura operacional firmado com a Controladora CAIXA, a CAIXA Cartões possui mecanismo de proteção contra qualquer espécie de retaliação à pessoa que utilize o canal de denúncias, bem como procedimento formal que identifica e previne possíveis retaliações ao denunciante de boa-fé.

4.3.10. PARCERIAS ESTRATÉGICAS

A CAIXA Cartões disciplina o modelo de atuação para a formulação de parcerias estratégicas no âmbito do seu Conglomerado, pautado nos princípios da legalidade, publicidade, competitividade, impessoalidade, moralidade, isonomia, eficiência e economicidade.

A Companhia observa as boas práticas de mercado e o cumprimento de padrões de integridade para a prevenção de risco de contágio¹. Dessa forma, é realizado processo de *due diligence* de integridade previamente à seleção do parceiro estratégico em qualquer vertical de atuação da Companhia.

Há, ainda, a possibilidade de realização de nova *due diligence* nas fases de negociação e fechamento da parceria, quando necessário.

Em atenção ao princípio da transparência, os atos do processo de negociação são divulgados ao mercado, resguardado, em caráter excepcional, o sigilo próprio das informações estratégicas típicas dessas associações, no site da CAIXA Cartões caixacartoesholding.com.br, ou ainda, publicados em veículos de comunicação de grande circulação.

4.3.11. MONITORAMENTO DO AMBIENTE REGULATÓRIO EXTERNO

A manutenção do ambiente legal da Companhia é realizada a partir da análise de legislações e regulamentações emitidas por órgãos reguladores, tais como: Banco Central do Brasil (BACEN); Comissão de Valores Mobiliários (CVM); Conselho Monetário Nacional (CMN); Tribunal de Contas da União (TCU); e Corregedoria Geral da União (CGU).

Quando identificada norma aplicável à Companhia é realizada avaliação referente à necessidade de adequação ou ajustes nos processos para dar cumprimento à regulamentação.

A Companhia realiza, por meio de relatórios periódicos, o reporte à Alta Administração quanto aos impactos e ações de adequação adotadas pelas áreas visando à conformidade do seu ambiente legal.

4.4. 4º PILAR: COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

A adoção de estratégias de comunicação e treinamento pela CAIXA Cartões é fundamental para a efetividade do Programa e o fortalecimento de um ambiente ético, íntegro e transparente na Companhia.

Assim, a CAIXA Cartões possui Plano de Comunicação do Programa de Integridade, como parte dos mecanismos de fortalecimento da integridade da Companhia, reforçando seu compromisso

¹ Risco de Contágio - é a possibilidade de eventos adversos, nas participadas e subsidiárias, impactarem negativamente o capital da Companhia.

para a disseminação da cultura de um ambiente ético, transparente e aderente às melhores práticas de mercado.

O Plano formaliza o planejamento da comunicação e treinamento do Programa de Integridade, com abordagem sobre as estratégias e ações que serão utilizadas para alcance de seu público-alvo. As ações previstas são realizadas com base nos riscos mapeados, visando o acultramento de combate e prevenção à corrupção.

A execução das ações previstas é reportada à Alta Administração periodicamente, incluindo o acompanhamento referente ao indicador de efetividade do Programa.

Conforme previsto no Estatuto Social, anualmente, a Companhia promove treinamento sobre os Códigos de Ética e de Conduta para todos os empregados e administradores, no qual são abordados temas relacionados à ética corporativa, integridade e combate à corrupção, reforçando seu compromisso com a disseminação da cultura ética.

Ademais, anualmente os administradores participam de treinamento específico sobre legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, código de conduta, sobre a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13) e demais temas relacionados às atividades da empresa.

4.4.1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para o público interno, a CAIXA disponibiliza conteúdos na *intranet*, no Portal do Empregado, por meio de Campanhas de endomarketing, entre outros.

Para o público externo, a CAIXA Cartões disponibiliza informações sobre a Companhia em seu site caixacartoesholding.com.br.

Assim, a divulgação adequada das informações nos canais de comunicação fortalece as práticas de transparência e segurança da informação da Companhia.

4.4.2. SISTEMA DE PUBLICAÇÃO DE NORMATIVOS

A CAIXA Cartões utiliza ferramenta para divulgação das suas normas internas, com o objetivo de assegurar aos empregados o acesso tempestivo as regras necessárias para o exercício de suas atribuições.

4.4.3. CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA

A CAIXA Cartões desenvolve treinamentos para os empregados, administradores, membros de conselhos e comitês com objetivo de melhorar suas habilidades, conhecimentos e competências em relação às funções que desempenham, de modo a aumentar a produtividade, reduzir erros, reter talentos, melhorar a imagem da Companhia e desenvolver adaptabilidade às mudanças.

Por meio de acordo de compartilhamento firmado com a Controladora, a CAIXA Cartões dispõe de acesso ao Portal da Universidade CAIXA, que possibilita acesso a soluções educacionais que abordam temas relacionados à ética, conduta, integridade, regulamento de pessoal, prevenção à lavagem de dinheiro, controles internos, riscos operacionais, gestão de bens e serviços e desenvolvimento de habilidades gerenciais.



Ademais, os empregados da CAIXA Cartões realizam, por meio da Universidade CAIXA, certificações que são consideradas pré-requisito para processos de seleção interna, o que assegura o alcance da internalização de valores de integridade, ética, riscos e *compliance*.

Para consolidar o aprendizado e fomentar o debate entre os empregados, também são realizados treinamentos com o objetivo de compartilhar e promover a reflexão dos temas relacionados à integridade, no mínimo uma vez no exercício social.

4.5. 5º PILAR: MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O monitoramento e a avaliação permitem que sejam obtidas informações relevantes e precisas sobre a constante atualização das iniciativas em andamento, adequando-as conforme as necessidades, riscos e processos da Companhia no decorrer do tempo.

Por meio da implementação das ações previstas no Programa de Integridade da CAIXA Cartões, é realizada verificação quanto à efetividade e identificação de oportunidades de melhoria, de modo a aperfeiçoar continuamente a prevenção e combate à corrupção no ambiente corporativo.

Em caso de descumprimento do Programa ou de violação às normas e aos valores éticos, para assegurar a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados, a apuração de responsabilidades civil e disciplinar e de responsabilidade por infração ética, bem como a aplicação de medidas disciplinares, serão conduzidas conforme fluxo da CAIXA. Isso ocorre em razão de convênio de compartilhamento de atividades e de infraestrutura operacional firmado com a Controladora, a qual possui procedimentos formais previstos em normas internas, acessíveis aos empregados da Companhia.

Assim, conforme convênio de compartilhamento de atividades e de infraestrutura operacional firmado com a Controladora CAIXA, em caso de violação às normas, a apuração de responsabilidade e aplicação de medidas disciplinares será conduzida conforme fluxo da CAIXA.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Individual

É responsabilidade individual de cada empregado, administrador, membros de conselhos e comitês, e indicados nas participadas, agir de acordo com todos os regramentos externos e internos que sejam aplicáveis, especialmente leis, regulamentos, políticas e normas internas, bem como adotar, em todas as situações, conduta ética e íntegra.

5.2 Lideranças

Cada Gestor é responsável por zelar pelo engajamento e comprometimento de suas equipes quanto ao cumprimento das obrigações legais e éticas associadas às atividades.

Além disso, devem liderar pelo exemplo, garantindo que a cultura de integridade seja fortalecida alcançando todos os empregados e colaboradores da Companhia.

O apoio da liderança passa, também, pela conscientização e comunicação, interna e externa, acerca das Políticas e dos temas abordados neste Programa.



6. DISPOSIÇÕES GERAIS

A implementação de rotinas que possibilitem o gerenciamento e monitoramento de *Compliance* e Integridade corrobora com a administração e sustentabilidade da companhia, reduz custos, além de mitigar riscos.

O Programa de Integridade busca mitigar riscos, especialmente o risco de integridade, através da mobilização e participação ativa dos empregados, administradores, membros de conselhos e comitês da Companhia, independentemente das circunstâncias.

A Companhia acredita que a efetividade do Programa se configura a partir da disseminação da cultura de *Compliance* e Integridade e, por este motivo, promove ações de aculturação através de Plano de Comunicação do Programa.

Espera-se que, com o conjunto de medidas adotadas pela CAIXA Cartões, o Programa permita o fortalecimento e aprimoramento da estrutura de governança, gestão de riscos, controles, *Compliance* e demais procedimentos de integridade, possibilitando assim o alcance dos resultados esperados de forma sustentável.

Todos têm um papel fundamental neste processo.

