

COMMERZBANK

The bank at your side



Código de Conduta do Commerzbank

Responsabilidade.
Confiabilidade.
Integridade.

QUALIDADE DE DADOS
JUSTO
AGIR CONSCIENTEMENTE
CUIDADO
REPUTAÇÃO
AGRADECIDO
CAPITAL
ASSUMIR A RESPONSABILIDADE
CULTURA DE ERRO
ATENTAMENTE
MODELO DE COLEGA
TODOS
HONESTO
REGRAS
CUIDAR
PROFISSIONAL
CONSEQUÊNCIA
CLIENTE SUSTENTÁVEL

Sumário

1 Código de Conduta do Commerzbank

- 1 Guiado por valores
- 2 “Pensando e agindo com integridade”

4 Aplicando nosso Código de Conduta de forma adequada

- 6 Somos guiados por nossos valores corporativos Comwerte
- 7 O Código de Conduta proporciona a estrutura
- 8 Conscientização de nossas próprias ações
- 10 Lidando com conflitos de interesse
- 11 A quem o Código de Conduta se aplica
- 13 Como questionar seu próprio comportamento de forma crítica (regra prática)

14 Nossa conduta em relação aos nossos stakeholders

- 16 Protegemos os interesses de nossos *stakeholders*
- 28 Somos parte da sociedade
- 30 Nosso comportamento em relação uns aos outros

36 Serviços e informações úteis

- 38 Pergunte sempre que você estiver inseguro
- 38 Denúncia de fraude
- 39 Detalhes da publicação

Responsabilidade. Confiabilidade. Integridade. Código de Conduta do Commerzbank



“Assumir a responsabilidade e cuidar uns dos outros é fundamental para dar vida aos nossos valores.”

Bettina Orlopp
(Compliance do Grupo, Recursos Humanos do Grupo, Jurídico do Grupo)

Guiado por valores

Prezados colegas,

O Commerzbank somos todos nós: funcionários, gerentes, gerentes gerais e membros do Conselho de Diretores-Gerentes. A cada dia, assumimos responsabilidades e tomamos decisões, seja por conta própria ou em equipe, e fazemos isso no mundo todo.

Para garantir o sucesso de uma equipe tão grande, não apenas estabelecemos metas comuns, mas também confiamos em valores compartilhados. Afinal, o sucesso, em última instância, resume-se à confiança que os clientes, parceiros de negócios, investidores e a sociedade colocam em nós. As nossas ações, aos olhos deles, devem refletir nossos valores e princípios. No entanto, em uma grande empresa como a nossa, primeiro devemos unir forças para desenvolver esses ideais.

À luz da ampla variedade de disposições, leis, políticas e requisitos detalhados nas empresas do Grupo e nas unidades de negócios, pontos gerais de referência, como o Código de Conduta, são essenciais.

Cada um de nós deve conhecer nossos valores e os princípios que regem a conduta e levá-los a sério como pontos de referência. É extremamente importante fazê-lo, porque é a única maneira de ganhar e aumentar a confiança, dentro e fora da organização.

Devemos pensar nos princípios estabelecidos no Código de Conduta como constelações estelares que nos guiam como marinheiros, enquanto os valores corporativos Comwerte servem como nossa estrela guia. Em muitos casos, simplesmente conhecer a direção certa, assumir a responsabilidade e cuidar uns dos outros é tudo o que é necessário para consolidar nossa proposta de valor.

(ass)

Uma entrevista com nosso CEO Martin Zielke

“Pensando e agindo com integridade”



O Banco já tem uma série de normas e políticas em vigor. Por que um Código de Conduta está sendo adicionado agora a essa combinação?

Em primeiro lugar, esse Código de Conduta já existe há algum tempo. Em segundo lugar, o próprio nome explica o motivo: o Código de Conduta relaciona-se à forma como agimos. O Comrules é o portal que contém todas as normas e políticas que precisam ser observadas. Uma empresa comprometida com o desempenho, e que se mantém com padrões elevados, também precisa de uma conduta irrepreensível como base para implementar esses processos e políticas. As normas raramente fornecem uma resposta sobre como se comportar com integridade moral em relação a colegas, clientes e prestadores de serviços externos, ou o que fazer em caso de conflito. É aí que o Código de Conduta entra em ação.

As pessoas não podem julgar isso por si mesmas? O “bom senso” é ainda citado como parte da base do Código de Conduta.

Se eu perguntar a três funcionários como eles definiriam termos como “integridade” e “propriedade”, provavelmente obteria três respostas diferentes, o que é completamente compreensível. A noção de integridade vem da tradição humanista. Uma pessoa íntegra é alguém que tem valores e ideais, e age segundo os mesmos. Em uma grande organização, no entanto, precisamos ter uma compreensão comum dos valores. Se não o fizermos, cada indivíduo definirá para si o que significa integridade, e o termo se tornará arbitrário. Por isso, estamos oferecendo uma estrutura concreta na empresa do significado de integridade.

Os princípios do nosso Código de Conduta protegem adequadamente a reputação do Banco?

Acho que sim. A reputação da empresa é a chave para o sucesso, por isso manter essa reputação é crucial. O Código de Conduta oferece orientações práticas sobre como agir. Em muitas situações e decisões que surgem no dia a dia nos bancos, encontramos certo grau de liberdade que ocorre naturalmente, o que pretendemos manter ao mínimo. É precisamente por isso que o Código de Conduta cria um padrão comum para todos observarem. Esse padrão, por sua vez, protege a reputação do Banco.

Aproveitar a liberdade natural – isso significa agir com base apenas em princípios específicos? Não é uma contradição?

De maneira alguma. Deixe-me explicar de outra forma. Na prática, sempre haverá espaço para interpretar leis, políticas e normas aplicáveis de maneiras diferentes. Os limites precisam ser definidos com clareza suficiente para que, quando expressados em termos positivos, haja liberdade suficiente para fazer negócios com nossas visões orientadas ao futuro e, ao mesmo tempo, agir em conformidade com nossa consciência, no âmbito da lei e sem incertezas. A liberdade de agir só é possível através da certeza.

A vida comercial é regida por tantas normas e exigências que, às vezes, não é claro o que é permitido. Você compartilha essa visão?

As estruturas regulamentares externas não são realmente a questão mais importante aqui. Os bancos estão sujeitos a inúmeras normas e regulamentos, e isso é correto e adequado. No entanto, também precisamos adotar uma posição no âmbito bancário, projetada para nos ajudar a agir de maneira adequada e ética. Enfim, assumimos grande responsabilidade pelos clientes, pelo capital dos investidores, pela sociedade e por nós mesmos. Se o Código de Conduta nos leva a assumir tal posição coletiva, isso significa que é eficaz, a empresa é bem-sucedida e seus princípios podem ser facilmente implementados.

Sr. Zielke, baseado em que o Sr. avalia sua própria conduta?

Não existe uma referência absoluta. Antes de tomar uma decisão e começar a agir, considero as consequências de minhas ações e conduta. Avalio os diferentes cenários e me certifico de entender o impacto potencial. Além disso, aplico mais três padrões de decisão em nossa empresa: a lei, os valores corporativos Comwerte e o Código de Conduta. Só tomo minha decisão depois de tudo isso. Afinal, como CEO, também tenho a responsabilidade de dar um bom exemplo.

Esta entrevista foi realizada por Benjamin Jenner e Erich Pfarr (Recursos Humanos do Grupo – Gestão de Mudanças e Comwerte).

Aplicando nosso Código de Conduta de forma adequada



Em uma sociedade saudável, a liberdade é sempre acompanhada de normas que restringem o comportamento pessoal para que a liberdade de um indivíduo não invada a liberdade de outros. O que se aplica ao indivíduo também se aplica às empresas, razão pela qual uma empresa comercial, que quer ser bem-sucedida, deve desenvolver uma consciência coletiva e princípios universais em termos de ação comum marcada pela integridade. Uma vez que esse sucesso e nosso papel na sociedade são as preocupações em jogo aqui, faz sentido que a Diretoria Executiva do Commerzbank se responsabilize por adotar e divulgar o Código de Conduta revisado. O Código de Conduta é, portanto, parte da nossa governança corporativa.

Mas quais são os dez princípios mais importantes do Código de Conduta? Infelizmente, não existe uma resposta fácil a essa pergunta. O Código de Conduta, que rege ações em conjunto com integridade, deve ser continuamente desenvolvido. Como o título “Código de Conduta do Commerzbank” indica, o aspecto central está em agir de forma responsável e confiável para garantir que a integridade seja a base do nosso negócio.

Demonstramos responsabilidade atuando dentro da estrutura de todas as leis, políticas e regras externas e internas. Você descobrirá informações valiosas nas páginas seguintes, especialmente nas caixas “Mais informações”, com links, e nas respectivas subseções de “Nossa conduta em relação aos nossos stakeholders”.

Demonstramos confiabilidade ao tomar decisões em determinadas situações em relação aos *stakeholders*, dentro de uma estrutura claramente definida e agindo segundo esses parâmetros. A seção intitulada “Nossa conduta em relação aos nossos stakeholders” contém mais detalhes sobre a forma pela qual a conduta prevista deve ser assumida e quando é particularmente importante.

Você encontrará os aspectos que fornecem **a estrutura para uma conduta comum marcada pela integridade** na primeira seção, intitulada “Aplicando nosso Código de Conduta de forma adequada”. O foco principal está em:

- ser guiado por nossos valores comuns,
- cumprir as normas, mas questioná-las, ao mesmo tempo,
- agir conscientemente de maneira ética,
- assumir a responsabilidade,
- identificar conflitos de interesse,
- lidar com esses conflitos positivamente, no interesse dos stakeholders.

Nos orientamos pelos nossos valores corporativos Comwerte

Tanto o desempenho individual assim como o em equipe constituem a base de nosso sucesso a longo prazo.

Como provedor de serviços, somos avaliados pelo nosso desempenho. Para sermos bem-sucedidos, temos de garantir que nossas ações se concentrem em ser os melhores. Cada um de nós é, portanto, incentivado a dar o melhor, porque não só queremos atender às expectativas dos clientes e proprietários – como também queremos superá-las.

Desempenho

A coragem mostra a determinação de estar aberto a coisas novas e assumir a responsabilidade pelas próprias ações.

Somos corajosos quando decidimos que o que pensamos está certo. Em outras palavras, tudo que atende o cliente e tem integridade. Em caso de dúvida, isso também significa agir contra a resistência e superar o medo. Agimos de maneira consistente e pragmática. Temos a coragem para inovar, experimentar e também conscientemente decidir não fazer certas coisas e, dessa maneira, conduzir a estratégia do Banco para o sucesso.

Coragem

Pensamos e agimos com foco no cliente.

Isso significa que alinhamos nossos processos e produtos às necessidades de nossos clientes. Queremos desenvolver rapidamente soluções adequadas às novas exigências. Queremos oferecer aos nossos clientes um modelo de negócios digital holístico e serviços bancários sólidos que funcionem da maneira mais simples possível – o futuro é digital e pessoal. Pessoal também significa atender o cliente com respeito e parceria. O cliente decide onde deseja fazer seus negócios bancários. Para ele, não há diferença entre agências, ambiente online e dispositivo móvel – tudo é o seu Commerzbank. Para nós, isso significa usar tecnologias modernas e criar produtos inovadores – com base em valores tradicionais.

Orientação para o cliente

Espírito de equipe

Nossa força está em trabalhar em equipe.

Nenhum produto do Banco é criado sem a ajuda e envolvimento de diversas pessoas. Por exemplo, um produto vendido por um funcionário em uma mesa de operações inclui contribuições dos colegas de back office e outras divisões do Banco. Mesmo quando o cliente vê apenas o resultado final, é preciso trabalho em equipe para chegar lá, além dos esforços de muitos profissionais. Essa cooperação entre funções e áreas também inclui tratar uns aos outros com respeito e parceria. Além de um relacionamento de igual para igual, independentemente do cargo. Essa forma de cooperação aplica-se em todo o Banco.

Integridade

Nossas ações são orientadas pela integridade.

O respeito às leis, o cumprimento fiel de nossas obrigações e nossa apresentação como um parceiro de confiança são os principais elementos da base sobre a qual está construído o Commerzbank desde sua fundação, em 1870. Naquela época, o “comerciante honrado” servia como modelo para uma abordagem pragmática e guiada por valores. Mesmo hoje em dia, integridade significa que agimos de acordo com nossos valores corporativos Comwerte, e também segundo a legislação, as regras e regulamentos internos, para assegurar que nosso comportamento seja eticamente correto e impecável aos olhos da lei.

O Código de Conduta forma a estrutura

Nossos valores corporativos Comwerte servem de alicerce para nossas ações do dia a dia. O Código de Conduta, por sua vez, fornece a estrutura na qual desenvolvemos nossa percepção compartilhada de integridade. Cada um dos princípios do Código de Conduta, portanto, relaciona-se aos valores corporativos Comwerte.

O Código de Conduta não responderá a todas as perguntas que surgirem nos negócios diários. Ele estabelece um padrão mínimo e fornece orientação para um comportamento adequado e eticamente irrepreensível em todo o Grupo.

As leis e políticas, bem como as normas externas e internas das empresas do Grupo e de diversas localidades sempre devem ser observadas. O conhecimento dos produtos, serviços e processos, necessário às tarefas individuais também deverão estar atualizados.

Se não houver políticas ou instruções explícitas, deixe o bom senso ser seu guia. Em caso de dúvida, pergunte ao seu supervisor ou fale com o contato local do Grupo.

O Código de Conduta é atualizado e revisado regularmente. A versão mais recente geralmente fica disponível nas páginas públicas do site do Grupo ou nas respectivas intranets. A data da versão impressa ou do PDF pode ser encontrada na página 39.

Familiarize-se com o Código de Conduta. Aplique seus princípios e sirva de modelo para os outros. Obrigado.

Outros indicadores e ajuda

- Criamos o portal Comrules e o disponibilizamos on-line para uma orientação rápida e simples, que complementa o Código de Conduta. O portal contém todas as políticas do Banco atualmente em vigor, em um formato eletrônico claramente estruturado.
- Observe portais semelhantes ou instruções regionais sobre conduta em locais estrangeiros e subsidiárias. Se você tiver alguma dúvida, fale com o contato local.

Conscientização de nossas próprias ações

Agir de forma consciente e ética

Muitas decisões são rápidas, claras e rotineiras. No entanto, às vezes ocorrem situações em que a decisão “certa” parece difícil. Nesses casos, é útil fazer as seguintes perguntas:

- É legal? É irrepreensível aos olhos da lei? Verifique se a sua decisão está de acordo com as leis em vigor e as políticas internas.
- O que a pessoa (cliente, fornecedor, colega, supervisor) espera de mim? Solicite e obtenha todas as informações disponíveis.
- É também ético? Qual seria sua opinião se aparecesse nos jornais amanhã?
- O que diz meu instinto ou minha intuição? Se você tiver uma sensação ruim, sinta-se à vontade para buscar conselhos do gerente.

Cumprir as normas, mas questioná-las ao mesmo tempo

Siga sempre todas as normas, mas certifique-se de questioná-las criticamente de vez em quando, porque apesar de todas as regras, devemos estar abertos a novas ideias e perspectivas.

- **As normas podem estar desatualizadas ou em conflito com novas ideias e perspectivas.**

Normas introduzidas há dez anos eram apropriadas na época, mas isso não significa, necessariamente, que ainda sejam adequadas hoje. Por isso, os autores de normas, em particular, devem sujeitá-las a um escrutínio contínuo com o objetivo de simplificá-las. As normas devem ser seguidas, mas isso não nos desobriga de questioná-las, e devemos iniciar uma revisão sempre que não estiverem de acordo com os tempos.

- **Falar abertamente sobre os erros e corrigi-los a tempo.**

Há muitos casos em que nós, como banco, não podemos nos permitir cometer erros. O valor no caixa precisa estar correto no final do dia, por exemplo. Também precisamos conhecer nossos clientes como parte do princípio “Conheça seu cliente” e documentar adequadamente essa informação. Por outro lado, acreditamos que realmente faz sentido e encorajamos você a tentar coisas novas em projetos, cometer erros e aprender com eles, de acordo com o princípio “Fail fast”. Afinal, quando passamos anos trabalhando em projetos, preferimos observar se algo está errado após três meses e não imediatamente antes do encerramento do projeto.

- **Para ser bem-sucedido, você deve tomar decisões ousadas - dentro dos limites das normas.**

Como um banco, só poderemos ser bem-sucedidos se respondermos rapidamente aos clientes e mantivermos neles nosso foco, por isso a decisão sobre um negócio deve ser tomada sempre até onde as regras do banco a permitem. Se, em algum ponto, sofrermos um revés, aceitamos isso, enfrentamos o desafio, mas nunca desistimos.



- **Dar suporte em vez de impor normas: até mesmo unidades, como as de Compliance e Risco, precisam manter as vendas e os negócios em mente.**

Embora essas unidades precisem especificar ou ajudar a determinar as normas, elas também devem possibilitar novos negócios sem renunciar às suas funções relacionadas a riscos ou de proteção.

- **Se não for útil a ninguém, pode ser abandonado.**

Todo funcionário deve questionar suas ações, a cada dia. O que estou fazendo ajuda o cliente? Ajuda os consultores? Está de acordo com as normas? Se a resposta for não, pare imediatamente de executar a tarefa e use seu tempo em algo significativo.

Ouvir e assumir responsabilidades

Em geral, tenha cuidado se o seu parceiro comercial usar uma das seguintes frases:

- “Nada pode dar errado”.
- “A empresa ainda me deve algo, de qualquer maneira”.
- “Essa é a cultura aqui”.
- “Ninguém vai notar”.
- “Precisamos cumprir nossas metas, nem pense nisso agora”.
- “Não é minha responsabilidade - outra pessoa vai cuidar disso”.
- “Não podemos perder esse cliente; não temos escolha”.

Lidando com conflitos de interesse

Informações adicionais

- Mais informações sobre lidar com conflitos de interesse (Comnet)
- “Política global de conflitos de interesse no negócio de títulos” (Portal da Política de Compliance)
- “Prevenção e impedimento contra crimes de colarinho branco” (Portal do CR)
- Informações do cliente sobre o negócio de valores mobiliários (Comnet)
- Política global sobre cargos em comitês e conselhos (Comnet)
- Trabalhos paralelos, atividades voluntárias e cargos em comitês e conselhos (Comnet) (AG)

Podem surgir conflitos de interesse. Por si só, eles não constituem uma ofensa, o que importa é como nos comportamos quando confrontados com conflitos dessa natureza. É importante não permitir que interesses pessoais ou de terceiros influenciem quando você toma uma decisão, por exemplo, sobre uma nova contratação. Todos os funcionários não devem medir esforços para evitar tais conflitos.

Os processos do Banco, portanto, foram projetados com a melhor proteção possível dos interesses do cliente. *Chinese walls*, bem como a separação técnica e física das funções de TI, também garantem confidencialidade.

No entanto, se surgirem conflitos, eles poderão ser resolvidos pela análise da situação e pelo melhor equilíbrio possível entre os interesses conflitantes, em benefício do cliente.

Nos casos onde isso não é possível, a transparência se torna necessária. Nestes casos nos atemos por um lado às leis e aos padrões de mercado e, por outro lado, às políticas internas.

Ao lidar profissionalmente com conflitos de interesses, demonstramos a integridade e a qualidade do nosso Banco. Isso pode significar que o Commerzbank perca uma oportunidade de negócio quando em caso de dúvidas.



Assumi um cargo em um comitê de credores. Como posso descartar conflitos de interesse?

Nunca é possível excluir completamente conflitos de interesse. Também é claro que atividades secundárias e assentos em comitês e conselhos podem levar a conflitos de interesse e criar riscos à reputação, razão pela qual você sempre deve buscar aprovação para uma atividade secundária. Ao fazê-lo, é possível determinar com antecedência se essa atividade afeta os interesses do Banco. Em muitos casos, seu supervisor poderá aprovar tais atividades e cargos em comitês e conselhos após consultar o departamento de Recursos Humanos. Isso também se aplica à maioria das empresas do Grupo, na maioria dos países. No mínimo, um procedimento semelhante é recomendável.



Estou inseguro quanto a uma transação pretendida estar no interesse do cliente ou poder gerar um conflito de interesses entre o Banco e o cliente, ou vários clientes. O que devo fazer?

Discuta o assunto com o seu supervisor. Conflitos de interesse podem ser evitados. Caso contrário, revele esse conflito ao cliente. Em caso de dúvida, entre em contato com a área de Compliance do Grupo para obter ajuda.

A quem o Código de Conduta se aplica

O Código de Conduta é aplicável no Commerzbank AG, em todos os locais do mundo e em todas as empresas controladas pelo Commerzbank AG. Todos os funcionários podem e devem seguir a orientação do Código de Conduta, inclusive em suas funções como gerentes, funcionários ou membros da Diretoria Executiva. Acreditamos que uma das principais responsabilidades que os gerentes têm é a de esclarecer questões pendentes relacionadas ao Código de Conduta aos funcionários que são seus subordinados diretos e apoiá-los nessa questão, inclusive por meio de treinamento, se necessário.

O que acontece quando violo o Código de Conduta?

Dependendo da gravidade, violações de requisitos legais e políticas internas são punidas com medidas disciplinares.

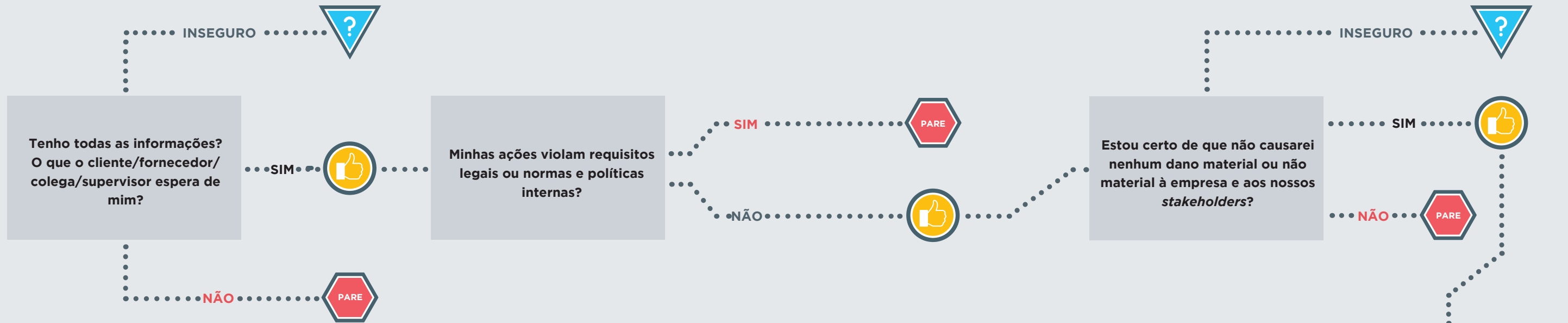



No pior cenário, quais são as consequências?

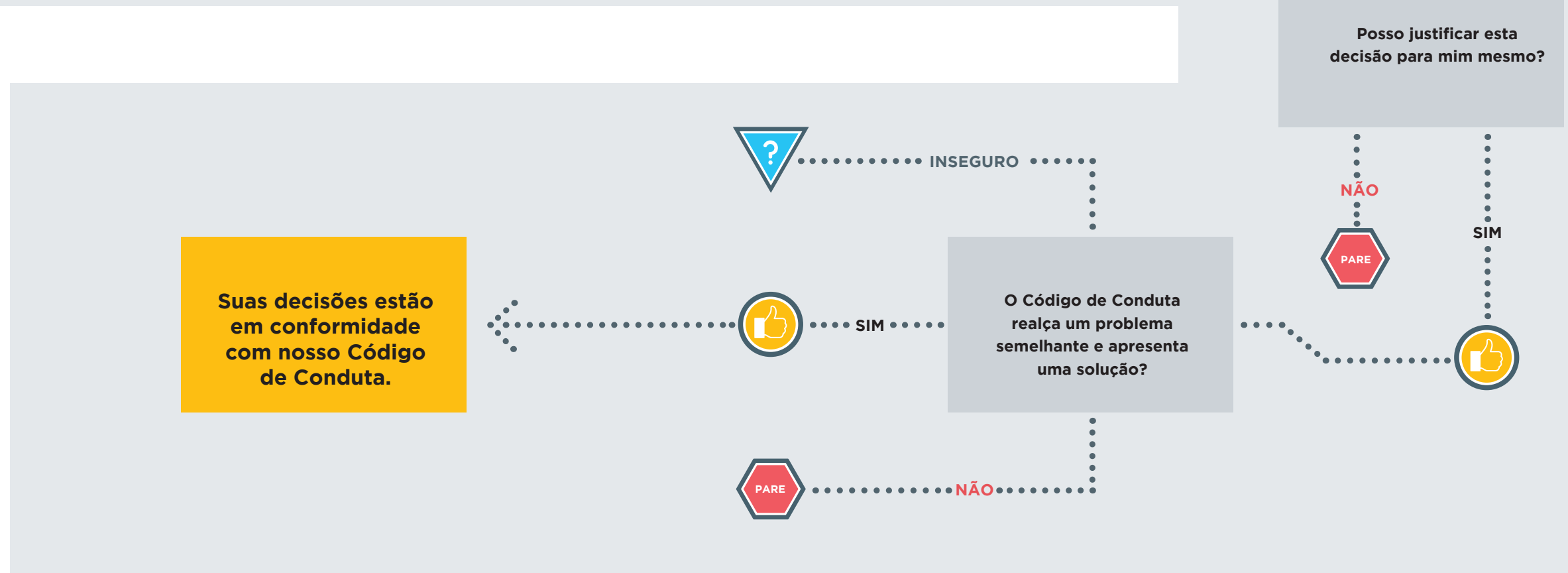
A ação disciplinar é sempre iniciada pelo respectivo gerente, em coordenação com a área de Recursos Humanos do Grupo e a área Jurídica do Grupo. Tal ação pode implicar rescisão imediata, no pior dos casos. Para infrações que os funcionários cometem em conexão com seu trabalho profissional, a empresa apresentará uma denúncia.



Como questionar seu próprio comportamento de forma crítica (regra prática)



-  **Ótimo**
Tenho certeza disso.
-  **Espera um pouco**
Preciso de ajuda para decidir.
-  **Pare**
Posso esperar sérias consequências como resultado disso.



Nossa conduta em relação aos nossos stakeholders



Como um grande banco comercial e empresa financeira global, estamos comprometidos com nossa responsabilidade corporativa e com o desenvolvimento sustentável de nossos negócios. Para nós, esse compromisso inclui o seguinte:

- **Conformidade e transparência**
O cumprimento das leis e políticas e relatórios transparentes aos acionistas e outros stakeholders são a base de nossa responsabilidade.
- **Amparo no core business**
A responsabilidade corporativa é um componente significativo de nossa cultura corporativa, de nosso negócio bancário operacional e de nossos processos de trabalho.
- **Sensibilização dos funcionários**
Só poderemos exercer nossa responsabilidade se os funcionários adotarem o princípio da conformidade no trabalho diário. Esforçamo-nos para a sensibilização dos funcionários sobre esses problemas.
- **Diálogo com o stakeholder**
Pretendemos compreender as expectativas e os interesses de nossos stakeholders ao apresentar nossa perspectiva em diálogos com clientes, acionistas, parceiros de negócios, mídia, organizações não governamentais e diversas autoridades. Os resultados desse diálogo fornecem uma base essencial para o desenvolvimento de nossas atividades na área de responsabilidade corporativa.
- **Compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas**
Somos parte do Pacto Global das Nações Unidas. Juntamente com outras empresas e as Nações Unidas, esforçamo-nos para defender e promover princípios fundamentais de direitos humanos, condições justas de trabalho, combate à corrupção e proteção ambiental.
- **Melhoria contínua**
O Commerzbank está continuamente desenvolvendo e adaptando sua estratégia de responsabilidade corporativa às necessidades e expectativas de uma sociedade em mudança.

Acreditamos firmemente que podemos contribuir substancialmente para salvaguardar o futuro e aumentar o valor de nossa empresa ao seguir essas premissas e ao alinhar nossa conduta relacionada aos stakeholders – clientes, funcionários, parceiros de negócios, autoridades, participantes do mercado e a sociedade – com os valores corporativos Comwerte e nosso Código de Conduta.

Protegemos os interesses de nossos *stakeholders*

No Commerzbank, queremos ser vistos como justos e bem informados, como um banco que pretende ser um parceiro confiável e de longo prazo para seus clientes, e é por isso que agimos de acordo com valores éticos, como integridade e respeito. Estamos empenhados em cumprir todas as leis, políticas e padrões de mercado aplicáveis. Eles servem de base para uma colaboração de confiança entre o Commerzbank e seus clientes privados e de pequenas empresas, clientes institucionais, parceiros e outros *stakeholders*.

Nosso foco está sempre no interesse do cliente. Para nós, esse foco também se estende aos serviços de consultoria, de marketing e documentos de vendas:

- Cumprimos com o que prometemos e só prometemos o que podemos cumprir.
- Somos abertos e honestos com nossos clientes.
- Buscamos diálogo com os clientes, mostramos empatia com aqueles que atendemos e nosso objetivo é superar as expectativas do cliente.
- Agimos sempre em nome do cliente. Quando recebemos reclamações, levamos a sério e respondemos de forma rápida e justa.

Em termos de serviços de consultoria, o foco é fornecer o tipo de serviço de qualidade que os clientes esperam de nós. Consultoria adequada e precisa e qualidade de serviço são garantidas de forma confiável, graças a vários acordos nas diferentes linhas de negócios e locais, e esses acordos sempre devem cumprir as leis, as normas e outros requisitos aplicáveis.

Como uma empresa de capital aberto, não só protegemos os interesses dos clientes, mas também os de nossos acionistas, e estamos comprometidos com o princípio da concorrência livre e justa. Observamos as leis que regulam esta competição. Ao fazê-lo, ajudamos a manter a confiança do público na estabilidade dos mercados financeiros.

Além disso, conhecemos e respeitamos essas leis, os requisitos regulatórios, as normas do setor e as normas internas que se aplicam a nós para prevenir crimes de colarinho branco e violações.

Uma excelente governança corporativa, tratamento de riscos de forma sistemática e conduta eticamente irrepreensível de funcionários, marcada pela integridade, fornecem a base para isso.

Para nós, “excelente” significa governança corporativa responsável e transparente e um sistema de controle destinado à criação de valor sustentável. Por isso, na Alemanha, fornecemos anualmente uma declaração de conformidade com o Código de Governança Corporativa alemão, por exemplo. Onde existam tais recomendações, elas são consideradas em nossa conduta.

Governança corporativa responsável é parte de como vemos e entendemos a nós mesmos como um banco, e é por isso que estamos totalmente comprometidos com os princípios da boa governança corporativa. Para cada um de nós, isso significa apoiar esses princípios no local de trabalho e colocá-los em prática na medida do possível.

Como posso dar apoio a uma boa governança corporativa no meu local de trabalho?

Há muitas maneiras de fazer isso como, por exemplo, por meio de uma comunicação rápida e aberta com a Controladoria, ou fornecendo rapidamente números precisos sobre problemas de orçamento e conformidade. Você também pode contribuir para uma boa governança corporativa com sua conduta durante os processos de mudança e sua vontade de realizar decisões estratégicas de forma sistemática. Por isso, vale a pena familiarizar-se com a estrutura de governança.

Colaboração com autoridades regulatórias e públicas

Para nós da Diretoria Executiva a colaboração com as autoridades regulatórias e públicas, baseada na confiança, é de alta prioridade, pois é extremamente importante para todo o Banco. Cada um de nós no Banco cumpre seus deveres de notificação e obrigações de apresentação de informações de forma confiável e conscienciosa. Isso é possível porque todo funcionário sente-se responsável por fazê-lo.



Informações adicionais

- Níveis de tomada de decisão para solicitações de autoridades públicas/governo (Comnet)



“A colaboração com autoridades regulatórias, baseada na confiança e no tratamento adequado de nossas obrigações de apresentação de informações, são muito importantes para mim, pois fortalecem os sistemas bancários alemão e europeu.”

Stephan Engels
(Diretor financeiro)

Gerenciando riscos

Os bancos oferecem uma grande variedade de oportunidades de negócios, mas essas oportunidades não vêm sem riscos. A tarefa é identificar, avaliar, controlar, monitorar e comunicar esses riscos ou, em outras palavras, gerenciá-los ativamente. Ao mesmo tempo, responsabilidades claramente definidas devem ajudar a minimizar os riscos.

As respectivas unidades do Banco monitoram seus riscos e tomam medidas independentes para evitar riscos indesejáveis nos intervalos especificados. Dessa forma, cada funcionário desempenha um papel no apoio à gestão de riscos do Banco e à sua cultura de risco.

Riscos operacionais que surgem, por exemplo, em razão de deficiências organizacionais ou relacionados à comunicação, também devem ser gerenciados com sucesso. Isso exige uma cultura de riscos que surge ao lidar com riscos de forma aberta e transparente.

Portanto, devemos sempre considerar a identificação e comunicação dos riscos antecipadamente, como de costume, além de ver esses esforços como uma oportunidade de melhoria. É a única maneira de lidar de forma sensata e responsável com riscos operacionais.

Produtos, processos, negociações e transações de alto risco devem ser descartados sempre que possível ou vinculados a termos e condições específicos. Por exemplo, é necessário tomar precauções especiais para impedir fraudes.

O questionamento crítico de nossas próprias ações e o fato de aceitar as sugestões de outros refletem uma percepção saudável dos riscos. É desnecessário dizer que estamos comprometidos em agir de acordo com a lei em todos os momentos. Todo indivíduo assume a responsabilidade por isso em sua área de atuação.

Os fatores de risco são considerados ao longo de todo o ciclo de vida do produto ou durante uma relação comercial, em cada decisão que tomamos. Contudo, não assumimos riscos de conformidade decorrentes de violação das leis, políticas e normas aplicáveis.

Informações adicionais

- Política Corporativa de *Compliance* para os Negócios e Estratégias de Risco do Banco
- Três Linhas de Defesa (Comnet)
- Sistema de Controles Internos ICS (Comnet) (AG)

“Muitos riscos surgem no dia a dia dos negócios. Só podemos controlá-los se cada indivíduo agir com uma percepção dos riscos, o que significa questionar criticamente o próprio comportamento e passar por possíveis cenários.”

Marcus Chromik
(Diretor de Riscos)

**Lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo**

Lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo são ilegais. Lavagem de dinheiro é definido como atividades destinadas a canalizar ativos obtidos ilegalmente para circulação legítima dentro do sistema financeiro. Tais atividades visam ocultar as origens ilegais do dinheiro para “lavá-lo” e devolvê-lo limpo na economia. O financiamento do terrorismo também pode envolver fundos legais.

Para evitar isso, o Banco implementa várias medidas em todas as suas unidades, na Alemanha e em todo o mundo.

Além disso, respeitamos as leis, requisitos regulamentares, as normas relevantes do setor e normas reconhecidas internacionalmente, como o Grupo de Ação Financeira Internacional Sobre Lavagem de Dinheiro ou os Princípios de Combate à Lavagem de Dinheiro do Grupo Wolfsberg, para qualquer local determinado.

A aplicação das respectivas leis e dos princípios antilavagem de dinheiro, como a regra “Conheça seu Cliente” (KYC), nos permite identificar e evitar riscos relacionados à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo em estágio inicial.



“A regra KYC só funciona mediante informações atualizadas. A atualização de dados KYC não é portanto uma inconveniência e sim aplicada na prevenção do terrorismo e da criminalidade “.

Bettina Orlopp
(Compliance do Grupo, Recursos Humanos do Grupo e Jurídico do Grupo)

O objetivo do processo KYC é tornar nossas relações comerciais e transações tão transparentes quanto possível dentro do alcance do que é legalmente possível. Conseguimos isso identificando claramente quem são nossos clientes. Através desses esforços, podemos documentar se um cliente está agindo em nome próprio ou para um beneficiário efetivo.

Com base no risco, também esclarecemos a origem dos ativos envolvidos em uma relação ou transação comercial. Essas precauções nos ajudam a fazer mais do que simplesmente evitar o risco – conhecer o cliente nos permite fornecer conselhos personalizados que melhor atendam aos interesses dele. Neste processo, a proteção aos dados nos respectivos países sempre é observada.

Ao mesmo tempo, os funcionários são solicitados a manter os olhos abertos e a agir. A única maneira de todos os funcionários do Banco evitarem que dinheiro de fontes ilegais entrem em fluxos financeiros legítimos ou evitar que o dinheiro de fontes legais seja usado para o terrorismo é por meio de um esforço conjunto e com o maior grau de transparência e abertura possível.

Informações adicionais

- Portal da Política de *Compliance*



Informações adicionais

- Política Global de Sanções (Comnet)
- Diretrizes sobre Sanções – Due Diligence para Negócios de Documentação e Garantia (Comnet)
- Portal da Política de *Compliance*

Embargos e sanções

Países individuais, associações de estados nacionais soberanos e organizações supranacionais, como as Nações Unidas (ONU) e a União Europeia, podem impor sanções e embargos. Essas medidas são particularmente relevantes no comércio externo.

Por uma questão de princípio, aderimos às regras de sanções relevantes que restringem ou proíbem transações. Padrões mínimos em todo o Grupo aplicam-se a sanções financeiras e outras restrições econômicas. No interesse de proteger o Banco e os ativos do cliente, esses padrões podem ser mais rigorosos do que os requisitos legais correspondentes aplicáveis.



Como acompanhar os inúmeros regulamentos da minha linha de negócios?

Na verdade, não é fácil acompanhar todas as disposições, especialmente porque alguns embargos e sanções foram impostos a pessoas individuais ou até mesmo a países inteiros. Para nós, sanções e embargos nacionais, em particular, são relevantes. Evitar a violação involuntária de tais sanções e embargos representa um desafio, especialmente no que se refere a transações transfronteiriças. Nossa equipe de Conformidade fornece ajuda com isso em uma base processual. Em caso de dúvida, é melhor perguntar mais uma vez para não prejudicar a reputação do Banco e evitar multas onerosas para a empresa.

Compliance para valores mobiliários

O negócio de valores mobiliários é estritamente regulamentado. Proteger o mercado e os clientes é a maior prioridade, devendo ser observada em todos os momentos. Violações podem não só trazer consequências legais, mas também causar danos substanciais à nossa reputação e rentabilidade. Como resultado, realizamos nossa ampla gama de serviços relacionados a valores mobiliários com extrema cautela, em conformidade com os regulamentos, e no melhor interesse dos clientes.

Não usamos informações privilegiadas ao negociar instrumentos financeiros nem compartilhamos sem autorização essas informações com terceiros, como jornalistas, analistas financeiros, clientes, consultores, familiares ou amigos.

O que é informação privilegiada? Informação privilegiada é toda informação sobre emissores ou valores mobiliários que não seja conhecida do público e que, se divulgada, impactaria significativamente o preço dos valores mobiliários em questão – ou seus derivativos.

Em geral, as informações confidenciais só podem ser compartilhadas com outras pessoas de acordo com a estrita “Necessidade de Saber” (veja a seção “Proteção de dados”). Qualquer tentativa de manipular o mercado é estritamente proibida.

Assim como protegemos a integridade dos mercados, também defendemos a necessidade de proteção de nossos clientes, o que inclui consultoria de investimento em conformidade com os regulamentos relevantes. Informamos os clientes e explicamos os riscos. Executamos ordens de valores mobiliários da melhor maneira e cumprimos nossas obrigações de manutenção e retenção de registros, a fim de documentar, de forma transparente, que nossas ações estão em conformidade com as leis e os regulamentos relevante.

Além disso, cumprimos conscientemente nossos deveres relacionados a requisitos de transparência e publicidade ad hoc.

Informações adicionais

- *Compliance* para de Mercados (Portal da Política de *Compliance*)
- Artigo 14, em combinação com os artigos 8 e 10 do Regulamento Europeu sobre Abuso de Mercado. Pergunte sobre as leis aplicáveis em seu local aos seus colegas responsáveis por tais assuntos.



Descobri, em uma conversa confidencial no restaurante, que um cliente pessoa jurídica do Commerzbank planeja vender um de seus segmentos de negócios em breve. Minha mãe tem valores mobiliários dessa empresa e quer vendê-los em um futuro próximo, de qualquer maneira. Posso dizer a ela que espere, sem dizer o motivo?

Não, porque você obteve essa informação privilegiada em confiança. Você não tem permissão para compartilhar essa informação, especialmente se um investidor puder ganhar ou evitar perder dinheiro com esse conhecimento. Informar sua mãe pode significar repercussões para ambos, sob o direito penal, o que pode até resultar em prisão.

Informações adicionais

- Estratégia fiscal (Comnet)

Evasão fiscal e auxílio em caso de evasão fiscal

É nossa obrigação, perante a lei, e parte de nossa responsabilidade social contribuir com o financiamento do orçamento público por meio dos nossos impostos. Por si só é motivo suficiente para rejeitarmos qualquer forma de evasão fiscal, tanto da parte de nossos clientes quanto de nossa parte, enquanto empresa, ou de nossos parceiros de negócios. Além do fato de a evasão fiscal constituir uma violação da lei.

Isso significa que não toleramos quaisquer atividades que facilitem a evasão fiscal. O uso de nossos produtos ou serviços – interna ou externamente – para apoiar ou incentivar a evasão fiscal de terceiros é ilegal. O cumprimento das leis aplicáveis para combater a evasão fiscal nos mercados e jurisdições em que atuamos é nossa prioridade número um. Esperamos o mesmo de nossos funcionários, clientes e parceiros de negócios.

Além disso, não apoiamos qualquer cliente a “evitar a tributação”, caso os resultados contrariem a intenção da respectiva lei. Também temos o mesmo cuidado com as inovações de nossos produtos. Como um banco, esses produtos são projetados de acordo com as determinações da lei.

Suborno e corrupção

Acreditamos firmemente que o sucesso do nosso negócio depende unicamente da qualidade dos nossos produtos e serviços, razão pela qual não prometemos nem concedemos quaisquer pagamentos ou presentes de valor a funcionários de autoridades regulatórias ou empresas como forma de induzi-los a nos conceder vantagens comerciais indevidas.

As seguintes ações não são permitidas em nenhuma circunstância:

- Usar dinheiro do Grupo Commerzbank para fins que não estejam total e devidamente documentados.
- Celebrar contratos ou acordos que não tenham sido aprovados de acordo com as políticas e diretrizes do Grupo Commerzbank.
- Trabalhar com consultores ou terceiros que não se comprometam a rejeitar atos de suborno e corrupção.

O bom senso e as leis aplicáveis devem, naturalmente, ser sempre preponderantes. No entanto, abaixo estão algumas dicas que podem ser úteis:

Tenha cuidado caso seu parceiro de negócios...

- queira manter a relação comercial em segredo.
- recuse cláusulas contratuais de combate ao suborno e corrupção.
- solicite acordos verbais paralelos divergentes do contrato.
- solicite adiantamentos sem apresentar motivos comerciais justificáveis.
- solicite pagamentos em espécie ou transferências para contas bancárias offshore.
- demonstre não ter as qualificações ou os profissionais necessários para os serviços solicitados.

De modo geral, é necessário ter cautela...

- em países e regiões onde pagamentos de comissão sejam comuns ou que tenham baixa classificação no Índice de Percepção de Corrupção da Transparência Internacional.
- quando se deparar com honorários e comissões ou presentes, hospedagem e convites excepcionalmente generosos.



No cotidiano dos negócios, é comum presentear clientes com algo de baixo valor pela comemoração do aniversário de um profissional ou de uma empresa, ou oferecer-lhes uma refeição. Trata-se apenas de uma maneira de fazer contatos e ser cordial! O que essas regras realmente querem dizer é para “Não ser pego”?

Essa é uma interpretação errônea. Pagariamos um alto preço por danos à nossa reputação. Claro que é possível fazer algo agradável para seu cliente. É possível dar ou aceitar presentes ou oferecer (e aceitar) uma gentileza, contanto que o valor não exceda 50 euros e o gesto em questão não represente uma troca de favores por vantagens indevidas. Tenha em mente, entretanto, que, em todos os casos, os presentes devem ser tributados. Na Alemanha, por exemplo, presentes cujo valor exceda 10 euros devem ser tributados. Portanto, é preciso sempre estar ciente de quem é o destinatário dos pagamentos ou presentes e quais são suas finalidades. Dessa forma, você será capaz de detectar circunstâncias impróprias. Certifique-se também de sempre documentar os serviços a serem prestados em formulário adequado.

Procedimentos de compras

A compra profissional de produtos e serviços não é apenas importante para o sucesso econômico do Banco, mas também ajuda a minimizar os riscos operacionais. Diferentes leis e exigências regulatórias devem ser observadas nas diversas localidades onde o Banco atua; e é por isso que não celebramos acordos financeiros sem envolver o Departamento de Compras Corporativas GS-OS, por exemplo. Fora da Alemanha, e nas subsidiárias, adotamos procedimento semelhante e comunicamos os respectivos contatos locais.

Informações adicionais

- Diretrizes de compras (Comrules)
- Cláusula de integridade



“A qualidade de um processo tem papel fundamental no seu resultado, e é por isso que tenho grande apreço pela transparência e comparabilidade. Os procedimentos de compras não são uma exceção.”

Frank Annuscheit
(Diretor de Operações)

Dessa forma, também asseguramos a melhor relação custo-benefício para os serviços externos. Um processo de seleção objetivo é útil em cada caso. Observar as especificações significa que os fornecedores são selecionados sem preconceções e interesses pessoais.

Além das considerações econômicas, morais e regulatórias, devem ser considerados pelo departamento de compras os critérios ecológicos, sociais e éticos. Na norma de compras sustentáveis, detalhamos como se deve proceder. Além disso, é necessário atentar para discrepâncias em nossos relacionamentos com parceiros comerciais e comunicá-los abertamente caso elas ocorram. Dessa forma, podemos encontrar soluções e evitar conflitos desde o início.

Esperamos que nossos fornecedores e prestadores de serviços ajam de acordo com a lei (compliance de terceiros), e é por isso que nossos parceiros devem cumprir integralmente as cláusulas contratuais, tais como os termos e condições gerais. O não cumprimento dessas cláusulas pode nos levar a encerrar a relação comercial.



Diversos fornecedores estão competindo por um contrato. Quero garantir a melhor cotação para nossa empresa. Posso informar todos os concorrentes sobre as outras ofertas para acelerar o processo e reduzir o preço?

Não, as ofertas devem sempre ser tratadas com confidencialidade. Informações financeiras, cálculos, termos contratuais, dados técnicos, métodos proprietários e detalhes semelhantes jamais devem ser divulgados. Sua divulgação não é apenas ilegal, mas também uma demonstração de falta de imparcialidade para com nossos parceiros.



Presentes, viagens e convites

Benefícios, tais como presentes ou agrados, são comuns no cotidiano dos negócios. Na verdade, eles desempenham um importante papel em diversas culturas para o desenvolvimento e fortalecimento de relações comerciais. Como princípio, rejeitamos qualquer coisa que possa sugerir uma vantagem indevida ou conflito de interesse, uma vez que é tênue a linha que separa presentes considerados “permitidos” e “habituais” de um caso de suborno punível por lei criminal.

Portanto, temos regras vinculativas para oferta e aceitação de presentes. Um presente precisa ser aprovado caso seu valor exceda 50 euros. Ao mesmo tempo, é necessário considerar a legislação específica do país sobre tributação de presentes. Os funcionários devem documentar os presentes e seu benefício pecuniário de acordo com as disposições aplicáveis e meios existentes.

Devemos sempre considerar se o presente ou convite é demasiadamente generoso, a ponto de ser excessivo, e se um favor em troca é esperado. Excessivo pode também significar que o presente não cumpre mais as normas culturais, há interesses em sua oferta ou seu valor ultrapassa o limite definido por Compliance.

Presentes e convites são absolutamente indevidos quando não adequados à situação ou ao cargo do destinatário. Caso não tenha certeza, mas deseje ser educado, recomendamos discutir a situação com o gerente, diretor de compliance ou colegas em cargos semelhantes.

Quanto ao nosso próprio comportamento, não é permitido, sob nenhuma circunstância, oferecer, dar ou receber presentes ou benefícios que...

- sejam apresentados em dinheiro (espécie).
- possam ser interpretados como suborno.
- violem a legislação, regulamentação ou políticas locais aplicáveis à outra pessoa.
- tragam outras expectativas além da intenção de manter e fazer contatos em uma relação comercial.

É permitido oferecer uma refeição de negócios?

É permitido pagar uma refeição de negócios dentro do escopo de sua responsabilidade, mas sempre seja transparente sobre isso. Entretanto, caso ofereça uma cortesia a alguém ou receba você mesmo uma cortesia, certifique-se de coordenar isso com seu gerente ou o departamento de Compliance. Dessa forma, você evita a impressão de estar envolvido em uma conduta que não seja ética e assegura a transparência necessária.



Informações adicionais

- Portal de Políticas de Compliance
- Política Global de Presentes (Comnet)

É necessário sempre deixar claro quem é o destinatário dos pagamentos ou presentes e qual é o seu propósito ou razão. Dessa maneira, é mais fácil identificar inadequações. Os serviços a serem prestados e os presentes aceitos e/ou oferecidos devem sempre ser documentados em formulário adequado.

Proteção dos dados

O respeito à privacidade de nossos clientes não apenas é assegurado pelas diretrizes internas do Banco como também está firmemente enraizado em nosso modelo de negócios. É por isso que mantemos o sigilo bancário e protegemos os dados pessoais. Sempre aplicamos as regras e regulamentos adequados ao compilar e processar dados pessoais. Também asseguramos que os dados sejam usados apenas para seus respectivos fins, sejam atualizados e estejam corretos.

Aplicamos ferramentas técnicas e medidas organizacionais para proteger dados pessoais e de clientes tanto contra uso não autorizado ou ilegal como contra perdas e danos. Essas medidas incluem senhas de proteção, dispositivos móveis e estações de trabalho à distância com base em normas predefinidas. Os documentos confidenciais são guardados com extremo cuidado e proteção, para garantir que não sejam acessados por pessoas sem autorização.

Informações adicionais

- Sigilo bancário e obrigação de confidencialidade (Comnet)
- Política de proteção dados do Grupo (Comnet)
- Manual de proteção de dados (Comnet)
- Política de segurança da informação do Grupo Commerzbank (Comnet)
- Diretriz sobre segurança da informação no ambiente de trabalho (Comnet)

“Minha privacidade é importante para mim. Acredito que meus dados sejam tratados por terceiros com confidencialidade. Quero proporcionar a cada cliente e funcionário a mesma garantia. Temos de proteger os dados do cliente contra acesso não autorizado.”

Michael Reuther
(Segmento de Negócios de Clientes Pessoa Jurídica, Tesouraria do Grupo)



Apenas transmitimos dados de clientes e funcionários a terceiros caso isso seja acordado por contrato e haja consentimento, ou quando somos obrigados ou autorizados por lei a fazê-lo.

Tratamos as informações confidenciais com base na necessidade de saber. Isso significa que fornecemos informações confidenciais apenas a pessoas que expressamente precisem delas para realizar seu trabalho. Esse princípio é válido em uma divisão de negócios, bem como entre divisões de negócios.

Qualquer violação do princípio da necessidade de saber pode ter consequências graves para os funcionários ou para o Grupo. Elas incluem multas, danos a reputação ou mesmo processos criminais.

Se necessário, consulte o responsável pela proteção de dados antes de processar dados pessoais – isso inclui compilar, armazenar, usar ou transferir dados ou mudar procedimentos existentes. O processamento de dados deve ser sempre proporcional e cumprir as respectivas leis do país.

O que exatamente são “dados pessoais”?

Na Alemanha, dados pessoais nos termos da lei de proteção de dados envolvem detalhes específicos sobre as circunstâncias pessoais e objetivas de um indivíduo específico ou identificável. Eles incluem nome, endereço, número de telefone, e-mail, data de nascimento, detalhes bancários, salário, avaliações ou número do funcionário. As leis podem variar e, em alguns países, por exemplo, pessoas jurídicas também estão sujeitas aos regulamentos de proteção de dados. Obtenha informações de seu contato local na unidade ou subsidiária relevante no exterior.



Somos parte da sociedade

Como um dos principais bancos comerciais com mais de 18 milhões de clientes, o Commerzbank tem, em sua esfera de influência, responsabilidade econômica e sócio-política.

Somos comprometidos com a sociedade na qual vivemos e trabalhamos. É por isso que nossos negócios se baseiam no princípio da sustentabilidade e nos interesses da sociedade. Juntamente com nossos esforços para alcançarmos nossos ambiciosos objetivos, ainda desejamos cumprir nossa responsabilidade perante as pessoas, a sociedade e o meio ambiente.

Estamos comprometidos com o Pacto Global das Nações Unidas como parte dessa responsabilidade e definimos posições e diretrizes sobre diversos assuntos que constituem nossos regulamentos internos e trabalho cotidiano. É imperativo fazermos jus a essa responsabilidade e integramos essas posições e diretrizes ao nosso trabalho diário.

Doações e patrocínios representam uma grande parte de nosso compromisso social. Definimos doações como serviços voluntários na forma de dinheiro, objetos ou tempo que dedicamos à caridade, e não esperamos nada em troca. Os patrocínios, por outro lado, fazem parte do trabalho publicitário desenvolvido para posicionar nossa empresa perante o público.

Para ambas as formas de compromisso, pautamos nossas ações em regras e critérios claros, definidos em nossa política de doações. São proibidas doações a partidos políticos, por exemplo. Nossas atividades de patrocínio têm de refletir nossos valores corporativos Comwerte.

Informações adicionais

- Diretriz sobre doações (Comnet)



Sustentabilidade no core business

Estamos comprometidos com nossa responsabilidade corporativa e o foco sustentável de nossas atividades de negócios. Ponderamos cuidadosamente o impacto econômico, ambiental e social de nossas ações.

Acompanhamos de perto as discussões sobre assuntos controversos, tais como especulação de commodities agrícolas, questões de direitos humanos ou negociação de armamentos. Definimos adequadamente as condições e limites de nossas atividades de negócios e as ajustamos constantemente. A atitude do Commerzbank em relação a essas questões está definida em diversos documentos de posicionamento, diretrizes e circulares.

Os produtos, negócios e relacionamento com clientes envolvendo questões delicadas de sustentabilidade devem ser apresentados à equipe de gestão de risco de reputação com base em processos predefinidos.

Direitos humanos

Respeitamos os direitos humanos e pessoais em nossa empresa e em todos os lugares onde atuamos ao redor do mundo. Também esperamos o mesmo de nossos clientes e parceiros de negócios. Somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas e, portanto, comprometemo-nos a apoiar a proteção dos direitos humanos internacionais. Isso inclui garantir que o nosso não envolvimento em violações aos direitos humanos. Essa atitude é parte integral do nosso trabalho diário.

Proteção corporativa do meio ambiente

Temos normas especialmente rígidas nas áreas onde podemos ter impacto na proteção do meio ambiente. É por isso que critérios ecológicos, bem como aspectos sociais e éticos são relevantes nas atividades de compras (consulte a seção "procedimentos de compras").

Definimos metas ambiciosas em nossa estratégia para o clima. Trabalhamos sistematicamente para reduzir nosso uso de recursos – tais como viagens de negócios – com base em um sistema certificado de gestão ambiental.

Cada um de nós pode contribuir informando-se sobre todas as questões de sustentabilidade, tais como uso de recursos, ou como parte de nossas atividades de negócios e agindo da maneira mais ambientalmente responsável possível, por exemplo.

Informações adicionais

- Diretrizes de Responsabilidade Corporativa (portal CR)
- Política Ambiental do Commerzbank
- Estratégia de Sustentabilidade do Commerzbank (portal CR)
- Gestão de Risco de Reputação (Comnet)

Nosso comportamento em relação uns aos outros

Os funcionários do grupo Commerzbank são o fator essencial de sucesso no desempenho e competitividade da empresa. É por isso que as empresas apoiam seus funcionários por meio de diversas iniciativas de saúde, diversidade e qualificação. Como Grupo, o Commerzbank assume responsabilidade por seus funcionários juntamente com suas subsidiárias.

Mas, como funcionários da empresa, também temos responsabilidade em relação ao Banco e aos nossos colegas. A conduta com base em integridade, disposição de mudar e de gerar progresso para o Banco define essa responsabilidade.

Interação respeitosa

Respeito, colaboração e espírito de equipe são os requisitos básicos para nosso sucesso. Por isso promovemos um clima e uma cultura corporativos nos quais a personalidade e a dignidade de todos os funcionários são respeitadas. Condutas de bullying, assédio sexual ou discriminação são irreconciliáveis com nossos valores corporativos Comwert.

Em diversas empresas e subsidiárias do Grupo, outros acordos ou convenções similares (além da legislação local) geralmente regem a conduta e comportamento justos com base em parceria. Viver e proteger essa cultura corporativa aberta deve ser algo natural para todos nós.

Nós nos opomos ativamente à discriminação em nosso ambiente de trabalho. Contribuímos com uma atmosfera politicamente neutra, caracterizada pela abertura, honestidade e vontade de cooperar. Tomamos medidas quando identificamos comportamento negativo como perseguição ou bullying no ambiente de trabalho e nos distanciamos, abordamos o problema abertamente e buscamos ajuda de colegas especialistas e da administração. Incentivamos nossos colegas a expressar quaisquer preocupações que possam ter.

“Converso bastante com nossos clientes. Eles são todos diferentes. Desejo o mesmo tipo de diversidade em nosso Banco. Isso só iria nos beneficiar.”

Michael Mandel
(Segmento de Negócio de Clientes Privados e Empresariais)



Diversidade e valorização

Nosso Grupo e suas subsidiárias são empregadores que respeitam a diversidade e oportunidades iguais. Seleccionamos profissionais com base unicamente em suas habilidades e qualificações. Aspectos pessoais, tais como: país de origem, idade, gênero, deficiências, orientação sexual ou religião não são relevantes.

Nossa diversidade é particularmente um ponto forte do Grupo Commerzbank. Atuamos em escala internacional. Culturas, habilidades e experiências diferentes não apenas determinam nossa cultura, mas geram ideias e um ambiente de trabalho estimulante.

Queremos aprender uns com os outros e desenvolver o Commerzbank como um local de trabalho no mundo todo. Nossos clientes, parceiros de negócios e acionistas também se beneficiam dessa diversidade.

Críticas construtivas

Críticas construtivas são sempre positivas porque promovem as decisões certas. Questionamos as decisões e circunstâncias em todos os níveis de hierarquia em casos em que haja claro conflito com os valores corporativos Comwert e dos interesses da empresa. Ajudamos a desenvolver novas estruturas e procedimentos de trabalho como parte do processo necessário de mudança. Toda mudança pode ser vantajosa para nosso Banco. Essa é a única maneira que nos permite evoluir constantemente.

Informações adicionais

- Portal da diversidade
- “General Equal Treatment Act” [Lei da Igualdade Geral de Tratamento (D)]



Liderança responsável

Quando assumimos uma tarefa na qualidade de gerentes executivos/líderes, devemos fazer jus à nossa função como exemplo aos demais. Portanto, aderir aos valores corporativos Comwerte e ao Código de Conduta deve ser algo instintivo para aqueles que ocupam cargos de liderança. Em nossas funções de líder, também apoiamos e incentivamos os funcionários, e fazemos isso desafiando-os e confiando em suas habilidades. Como gerentes executivos/líderes, somos responsáveis por garantir que nossos funcionários respeitem os valores e princípios, bem como a legislação e regulamentação aplicáveis.

As principais responsabilidades de um gerente executivo/líder são:

- Selecionar cuidadosamente os funcionários com base em sua adequação individual e profissional. Quanto mais importante for a tarefa do funcionário, maior deve ser o cuidado (dever de seleção).
- Definir as tarefas e responsabilidades de maneira precisa, completa e vinculativa. Os funcionários devem ser capazes de cumprir as regulamentações estatutárias e diretrizes internas (dever de fornecer instruções).
- Monitorar o cumprimento das diretrizes internas e regulamentos estatutários (dever de monitorar). A delegação das tarefas não isenta os gerentes executivos/líderes de suas responsabilidades.
- Comunicar claramente aos funcionários que nenhuma violação será tolerada. Qualquer violação às diretrizes internas ou à lei podem ter consequências sob a legislação trabalhista. Isso se aplica independentemente do cargo do funcionário (dever de informar).

As tarefas e responsabilidades aqui mencionadas também são relevantes aos gerentes executivos/líderes em outras empresas ou subsidiárias do Grupo.

Trabalho de publicidade

O trabalho de publicidade profissional é um instrumento fundamental para proteger a reputação do Banco e nos posicionar no mercado de maneira positiva.

Por isso coordenamos previamente as interações públicas em que atuamos como palestrantes ou participamos de painéis de discussão, com os profissionais responsáveis internos do Departamento de Comunicação (GM-C), Departamento Jurídico (GM-L) e Departamento de Relação com Investidores do Grupo (GM-IR). O mesmo se aplica a contribuições e publicações como especialistas.

Uma vez que declarações particulares podem também ser associadas ao Banco, evitamos fazer qualquer referência aos nossos produtos e serviços em contribuições em fóruns de internet ou cartas ao editor. As declarações relacionadas aos clientes ou funcionários são geralmente proibidas por causa do sigilo bancário e proteção de dados.

As comunicações com grupos-alvo, tais como: jornalistas, investidores, peritos judiciais ou autoridades requerem competência especial. Por isso os seguintes departamentos serão encarregados de responder aos questionamentos:

- O Departamento de Comunicação do Grupo é responsável pelas comunicações internas e externas e pela presença da marca do Grupo Commerzbank.
- Todos os questionamentos da mídia serão respondidos pelos membros da Diretoria Executiva ou porta-vozes. Todos os questionamentos serão imediatamente transmitidos ao GM-C ou departamentos relevantes das subsidiárias.
- O Departamento de Relações com Investidores do Grupo é responsável pelas comunicações com a comunidade do mercado de capitais.

Sou gerente de agência na Alemanha. Um jornalista me ligou e quer me entrevistar como representante do Commerzbank. Do que preciso estar ciente?

Encaminhe a solicitação ao Departamento de Comunicação Externa GM-C. Ele avaliará a situação e entrará em contato com o jornalista. Sua cooperação ainda pode ser necessária. O Departamento de Comunicação Externa GM-C ou a pessoa de contato local na unidade estrangeira ou departamento responsável da subsidiária deve ser contatada antes de o funcionário dar qualquer declaração em nome do Commerzbank.

Fui convidado a falar em uma conferência para representar o Commerzbank. Quem pode me assessorar?

Entre em contato com os profissionais do Departamento de Comunicação do Grupo. Eles irão ajudá-lo na questão operacional, caso necessário. As pessoas de contato local nas unidades e subsidiárias estrangeiras também o auxiliarão.

Informações adicionais**Uso pessoal**

- Doze dicas para lidar com as mídias sociais (Comnet)

Uso para fins de negócios

- Política de Mídia - Diretrizes para comunicação externa no Commerzbank (Comnet)
- Como lidar com as redes sociais no Commerzbank

Uso das mídias sociais para fins pessoais e de negócio

A presença do Commerzbank nas mídias sociais, como Facebook, Twitter, LinkedIn e Xing, tornou-se parte integral da comunicação corporativa.

Aqui também o Commerzbank está aberto, disponível e pronto para o diálogo.

Funcionários especialmente designados e preparados pelo Departamento de Comunicação (GM-C), unidades internacionais e subsidiárias cuidam do posicionamento oficial do Banco (comunicação ativa) e dialogam com os clientes e parceiros (comunicação reativa) nas redes sociais.

Entretanto, especialmente como um banco, estamos sujeitos a regulamentações especiais. Por exemplo, nunca podemos escrever sobre nossos clientes, funcionários ou parceiros de negócios nos canais oficiais do Commerzbank sem consultá-los (veja as seções sobre proteção de dados). Prestamos assessoria aos clientes exclusivamente por meio dos canais oficiais - e as redes sociais não estão entre eles.

A comunicação nas redes sociais para fins de negócios é claramente regulada, em particular, pela Política de Mídias Sociais. A comunicação para fins de negócios por meio de um canal pessoal nas redes sociais é possível somente em casos excepcionais e após consulta ao GM-C.

No entanto, mesmo ao publicar conteúdo privado em sua conta pessoal, há uma boa chance de que você seja associado ao Commerzbank. As 12 dicas para lidar com as redes sociais ajudam você em seu uso pessoal.

**O que é permitido dizer sobre nossa empresa nas mídias sociais?**

Independentemente do canal de comunicação escolhido, sempre observe os princípios de sigilo e confidencialidade! Esses princípios se aplicam tanto quando você faz um comentário como quando elabora suas próprias contribuições: "Antes de agir, reflita primeiramente no significado que sua declaração terá para as outras pessoas." Geralmente, nessa situação, menos é mais. Por outro lado, sinta-se à vontade para "retuitar", "curtir" ou "compartilhar" qualquer coisa que esteja nos canais oficiais do Commerzbank.

**Saúde**

A prevenção comportamental e situacional são princípios fundamentais da nossa cultura corporativa. A prevenção situacional refere-se ao impacto da empresa na saúde dos funcionários, especialmente quanto à qualidade das condições de trabalho que oferece. A prevenção comportamental, por outro lado, refere-se à influência sobre o comportamento do indivíduo em termos de saúde. Queremos incentivar os funcionários a evitar riscos e agir de maneira propícia à sua saúde e para tanto oferecemos informações.

O objetivo da gestão de saúde ocupacional é manter a saúde física, psicológica e o bem-estar de todos os funcionários. Promovemos o trabalho seguro e saudável cumprindo os regulamentos de proteção do trabalho e saúde ocupacional e ampla oferta de nossa gestão de saúde ocupacional.

Nossos gerentes executivos/líderes têm a responsabilidade de ter em mente a saúde de seus funcionários. Mas cada um também é responsável pela sua própria saúde. Precisamos prevenir acidentes no trabalho e doenças relacionadas ao trabalho, com comportamento consciente quanto ao futuro e à saúde.

Como posso me beneficiar da gestão da saúde e, ao mesmo tempo, contribuir com ela?

É possível contribuir com a gestão da saúde apoiando ativamente as novas iniciativas de saúde de nossa empresa. Se você mesmo ou outros profissionais estiver preocupado, é claro que vocês devem agir de maneira preventiva e buscar apoio sobre abuso de substâncias no ambiente de trabalho. Algo geralmente esquecido é que você pode, desde cedo, receber o apoio de colegas na gestão da saúde. Eles estão obrigados a manter a confidencialidade e, sem dúvida, serão capazes de ajudá-lo com sua situação específica no trabalho.





Pergunte sempre que você estiver inseguro

Entre em contato com as pessoas em nosso ambiente imediato:

- Supervisor direto
- Representante de funcionário
- Gerente de risco operacional

Caixa de correio central

codeofconduct@commerzbank.com

Denúncia de fraude

Informações adicionais

- Procedimentos de denúncia – Prevenindo crimes financeiros
- A plataforma de denúncias Business Keeper Monitoring System (BKMS) pode ser acessada na página inicial do Commerzbank pelo termo “BKMS”. Qualquer incidente relatado será repassado diretamente aos funcionários de nosso Departamento de Compliance.

Procedimentos de denúncia (whistle blowing)

Praticamos uma cultura de comunicação aberta. Fazemos distinção entre erros intencionais e não intencionais.

Afinal, erros acontecem. A questão é como evitá-los no futuro. Entretanto, não toleramos a violação proposital das leis, diretrizes e do Código de Conduta. Por isso apoiamos e protegemos todos os funcionários que identificam e denunciam comportamento ilegal.

Quem quer que denuncie, de boa-fé, uma suspeita de violação às leis não sofrerá qualquer tipo de retaliação ou medida disciplinar. O funcionário que fizer a denúncia não sofrerá qualquer consequência negativa profissionalmente, independentemente de a suspeita ser confirmada como uma violação real ou não. Isso também se aplica igualmente a funcionários, clientes e parceiros de negócios.

Analisamos todos as circunstâncias e eventos suspeitos, independentemente do cargo e de quem seja a pessoa em questão. Isso pode levar a medidas sob a legislação trabalhista, bem como ensejar consequências civis e criminais. Examinamos cada caso e avaliamos como podemos evitar violações semelhantes no futuro fazendo alterações em processos e estruturas.

Plataforma eletrônica para denúncia de fraude

É possível denunciar qualquer incidente suspeito de crime financeiro envolvendo o Commerzbank ou seus clientes e parceiros de negócios através da plataforma de denúncia de fraude. Ela é automaticamente repassada às unidades responsáveis.



Quero denunciar uma violação de maneira anônima.

É claro que também é possível denunciar incidentes anonimamente. É possível fazer isso por meio do nossa plataforma de denúncias na plataforma *Business Keeper Monitoring System* (BKMS). Os funcionários, clientes e terceiros podem denunciar incidentes de suspeita de crimes financeiros cometidos pelo Banco ou seus funcionários diretamente à área de *Compliance* tanto mediante identificação ou de forma ou anônima.

Detalhes da publicação

Editor

Commerzbank AG
Matriz
Kaiserplatz
Frankfurt/Main, Alemanha
www.commerzbank.com

Endereço de correspondência
60261 Frankfurt/Main, Alemanha
Tel. + 49 69 136-20
info@commerzbank.com

Responsável

Recursos Humanos do Grupo, Desenvolvimento de Estratégia e Negócios

Conceito, texto e layout

akzente kommunikation und beratung GmbH and Script Consult GmbH

Atualizado em

Novembro de 2017

Créditos das imagens

Jörg Müller (páginas 2/3)
Fotolia, pressmaster (páginas 36/37)
Todas as outras imagens: Commerzbank

(AG) = apenas referente ao Commerzbank AG

(D) = apenas na Alemanha

Commerzbank AG

Matriz
Kaiserplatz
Frankfurt/Main, Alemanha
www.commerzbank.com

Endereço de correspondência
60261 Frankfurt/Main, Alemanha
Tel. +49 69 136-20
info@commerzbank.com