

HAMSÁ NEGÓCIOS

CÓDIGO DE CONDUTA

Ética • Transparência • Respeito • Confiança

**Nosso compromisso é construir relações de longo prazo,
com responsabilidade e respeito pelas decisões financeiras de cada
cliente.**

Documento institucional • Versão 1.0 • 2026

1. Apresentação

O Código de Conduta da Hamsá Negócios estabelece os princípios e padrões de comportamento que orientam nossa atuação profissional. Ele representa o compromisso da empresa com uma atuação ética, responsável, transparente e centrada no cliente.

Nossa atividade está relacionada a decisões que podem impactar o planejamento financeiro, a proteção e o patrimônio das pessoas. Por isso, entendemos que confiança não é apenas uma característica desejável: é parte essencial do nosso trabalho.

Este documento deve orientar sócios, colaboradores, parceiros, representantes e todos aqueles que atuem em nome da Hamsá Negócios, respeitando também as normas e regras aplicáveis a cada produto, parceiro e atividade.

2. Nossa missão de conduta

Atuar de forma profissional e responsável, compreendendo as necessidades de cada cliente e apresentando soluções de planejamento e proteção financeira com clareza, respeito e transparência.

3. Nossos princípios

- Integridade: agir de maneira correta, honesta e coerente, mesmo quando ninguém estiver observando.
- Transparência: apresentar informações de forma clara, objetiva e verdadeira, sem omitir aspectos relevantes.
- Respeito: tratar clientes, colegas, parceiros e demais públicos com educação, dignidade e profissionalismo.
- Responsabilidade: reconhecer que cada orientação ou negociação pode produzir consequências financeiras relevantes.
- Confidencialidade: proteger informações pessoais, financeiras, comerciais e estratégicas às quais tenhamos acesso.
- Excelência: buscar conhecimento, atualização e melhoria contínua na qualidade do atendimento.
- Foco no cliente: compreender necessidades e objetivos antes de apresentar qualquer solução.

4. Relacionamento com clientes

- Ouvir com atenção e fazer perguntas que permitam compreender objetivos, necessidades e contexto financeiro.
- Não pressionar o cliente a tomar decisões por impulso, medo, urgência artificial ou constrangimento.
- Explicar características, condições, custos, prazos, riscos, limitações e responsabilidades de cada solução de maneira compreensível.
- Nunca prometer resultados, contemplações, retornos ou condições que não possam ser assegurados.
- Respeitar o direito do cliente de avaliar, comparar, recusar ou adiar uma decisão.
- Manter postura profissional também após a contratação, buscando um relacionamento baseado em confiança e acompanhamento adequado.

5. Venda responsável de produtos financeiros

A Hamsá Negócios não considera uma venda bem-sucedida apenas aquela que gera uma contratação. Consideramos bem-sucedida a relação em que o cliente compreende o que está contratando e a solução apresentada é compatível com sua necessidade e capacidade de decisão.

- Não utilizar informações falsas, incompletas ou deliberadamente ambíguas para induzir uma contratação.
- Não ocultar custos, condições contratuais, prazos, critérios ou limitações relevantes.
- Não criar expectativa de contemplação garantida em consórcio quando ela depender de sorteio, lance ou regras contratuais.
- No seguro de vida, explicar de forma responsável as condições da contratação, coberturas, exclusões e demais aspectos relevantes disponíveis nos documentos do produto.
- Quando uma informação estiver fora da nossa competência ou depender de regra específica do produto/parceiro, buscar a fonte adequada antes de orientar o cliente.

6. Conflitos de interesses

- Identificar e comunicar situações em que interesses pessoais, comerciais ou de terceiros possam interferir na recomendação ou no atendimento.
- Não priorizar uma solução exclusivamente pela maior remuneração quando isso contrariar o interesse legítimo do cliente.
- Separar relações pessoais de decisões profissionais e evitar favorecimentos indevidos.
- Quando houver dúvida sobre um possível conflito, buscar orientação interna antes de prosseguir.

7. Privacidade e confidencialidade

- Utilizar dados de clientes somente para finalidades legítimas e relacionadas à prestação dos serviços.
- Evitar compartilhar dados pessoais, documentos, informações financeiras ou comerciais com pessoas não autorizadas.
- Manter documentos e informações sob cuidado adequado, inclusive em dispositivos, sistemas e canais de comunicação.
- Respeitar a legislação aplicável à proteção de dados e às informações confidenciais.

8. Comunicação e presença digital

- Comunicar-se nas redes sociais e canais profissionais com responsabilidade, respeito e veracidade.
- Não publicar informações de clientes, documentos, conversas ou resultados que permitam identificação sem autorização adequada.
- Não utilizar depoimentos, números, imagens ou promessas de desempenho de maneira enganosa.
- Evitar conteúdos que possam comprometer a reputação da Hamsá Negócios, de seus clientes ou parceiros.
- Corrigir prontamente informações incorretas relevantes quando identificadas.

9. Relacionamento com parceiros e fornecedores

- Tratar parceiros e fornecedores com respeito, profissionalismo e boa-fé.
- Cumprir acordos, regras operacionais e procedimentos estabelecidos.
- Não solicitar ou aceitar vantagens indevidas que possam influenciar decisões profissionais.
- Comunicar situações suspeitas, incompatíveis com este Código ou com as normas aplicáveis.

10. Condutas não toleradas

- Fraude, falsificação, manipulação de documentos ou informações.
- Propina, suborno, pagamento indevido ou qualquer vantagem ilícita.
- Discriminação, assédio, humilhação, ameaça ou desrespeito.
- Uso indevido ou divulgação não autorizada de dados e informações confidenciais.
- Promessas enganosas, omissões intencionais ou práticas de venda que explorem a vulnerabilidade do cliente.
- Qualquer comportamento que deliberadamente coloque em risco a confiança, a reputação ou a integridade da Hamsá Negócios.

11. Responsabilidade de cada integrante

- Conhecer e cumprir este Código de Conduta.
- Buscar orientação quando houver dúvida ética, comercial, contratual ou regulatória.
- Assumir responsabilidade pelos próprios atos e comunicar erros relevantes de forma tempestiva.
- Contribuir para um ambiente de trabalho profissional, respeitoso e colaborativo.

12. Canal de dúvidas e relatos

Questões relacionadas a este Código devem ser tratadas com seriedade. Dúvidas, suspeitas de irregularidades ou situações que possam contrariar os princípios aqui estabelecidos devem ser comunicadas à gestão da Hamsá Negócios pelos canais internos oficialmente disponibilizados pela empresa.

A empresa se compromete a analisar os relatos de boa-fé com responsabilidade, preservando a confidencialidade dentro dos limites legais e operacionais aplicáveis.

13. Compromisso da Hamsá Negócios

Acreditamos que credibilidade não se constrói apenas pelo que dizemos, mas principalmente pela forma como agimos. Por isso, este Código é um compromisso com clientes, parceiros, equipe e com a própria história que queremos construir.

Nossa atuação deve refletir uma regra simples: fazer o que é certo, explicar com clareza e colocar o respeito pelo cliente no centro de cada relação.

HAMSÁ NEGÓCIOS
Planejamento e Proteção Financeira

Este documento é institucional e deve ser complementado, quando aplicável, pelas políticas internas da empresa, contratos, normas dos parceiros e legislação vigente.