



PROGRAMA DE INTEGRIDADE PERSONAL CARD



1. INTRODUÇÃO

A Personal Card, por meio deste documento, apresenta a estrutura normativa, metodologia e fundamentos do seu programa de integridade.

O programa tem como objetivo a proteção da organização diante de incidentes de riscos relacionados direta ou indiretamente as pessoas integrantes dos relacionamentos empresariais mantidos pela organização na comunidade em geral. O alcance do programa de integridade é geral, visando o alinhamento entre a cultura organizacional no ambiente interno e externo.

A Personal Card estabelece como preceito fundamental de sua cultura organizacional valorização e a manutenção de ambientes organizacionais saudáveis e estimulantes ao desenvolvimento humano no meio corporativo, e compreende como indispensáveis para esta finalidade a implementação de programa de integridade destinado a realização ações preventivas de conscientização, sensibilização contra potenciais incidentes de riscos direcionados para as pessoas relacionadas ao negócio.

2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A Personal Card com base em informações gerenciais e deliberações com o corpo técnico da organização, estabelece em seu planejamento estratégico uma revisão completa de seu posicionamento interno e externos, e fórmula as diretrizes para implementação de seu planejamento de acordo com os fatores de risco do seu modelo de negócio.

O planejamento estratégico da organização estabelece para o ano de 2023 a revisão da cultura organizacional e sua devida comunicação e disseminação entre os colaboradores, fornecedores, parceiros e demais pessoas jurídicas e físicas relacionadas a Personal Card. A revisão dos pilares da cultura organizacional tem como objetivo a formalização e engajamento do corpo técnico, estabelecendo o direcionamento estratégico para tratativas dos stakeholders da organização.

O gerenciamento de riscos relacionados aos stakeholders da organização, deve garantir a implementação de estratégias distintas e eficazes de alinhamento de comunicação, prevenção contra potenciais incidentes reputacionais e não conformidades procedimentais pertinentes aos produtos e serviços da Personal Card.

2.1 Visão, Missão e Valores

Como passo fundamental do desenvolvimento do Programa de Integridade, a Alta Administração da Personal Card instituiu um processo de revisão de sua Visão, Missão e Valores, de forma a contribuir com a configuração



de seus objetivos de curto, médio e longo prazo e definição dos pilares do Programa de Integridade.

Os fundamentos da cultura organizacional formulados a partir da nova Visão, Missão e Valores devem ser incorporados as iniciativas do programa de integridade desenvolvidas por meio de planejamento estruturado, apresentado a Alta Administração para aprovação e previsão orçamentária.

Ficam estabelecidas para a Personal Card:

Visão

“Ser a administradora de benefícios que proporciona a melhor e mais estimulante experiência em serviços para pessoas, empresas e a comunidade em geral.”

O foco principal do modelo negócio é mantido, apontando para continuidade do portfólio e sinalizando uma nova abordagem no modelo de gestão das empresas.

Missão

“Promover soluções tecnológicas integradas e simplificadas para gestão de benefícios corporativos, garantindo os melhores produtos e serviços aos nossos clientes, bem-estar e dignidade aos usuários, solidez aos fornecedores, rentabilidade aos acionistas e parceiros e a oportunidade de um futuro melhor aos nossos colaboradores.”

A missão destaca de forma clara o objetivo dos relacionamentos mantidas pela organização, identificados seus stakeholders e atribuindo para cada um destes estratégias distintas para manutenção e consolidação de relacionamentos.

Valores

Integridade

Cultivar relacionamentos e gerenciar nossas iniciativas empresariais inspirados e orientados pela ética e transparência.

Disciplina

Desempenhar as atribuições de forma ordenada, pragmática e eficiente com foco nas diretrizes internas e resultados esperados, orientar-se pela proatividade, conhecimento, flexibilidade, acessibilidade e comprometimento característicos da organização.

Atitude de Dono

Buscar a inovação de forma obstinada, positiva e colaborativa.



2.2 Mapa de Stakeholders

Conforme explicitado na missão adotada pela Personal Card, o mapa de stakeholders do modelo de negócio deve orientar as iniciativas do programa de integridade, pressupondo a relevância dos relacionamentos empresariais da Personal Card.

Compreender a complexidade, risco e relevância de seus relacionamentos e adotar as devidas medidas preventivas frente aos riscos, na identificação, mensuração deles em cada tipo de relacionamento, corresponde a caracterização efetiva da implementação do Programa de Integridade.

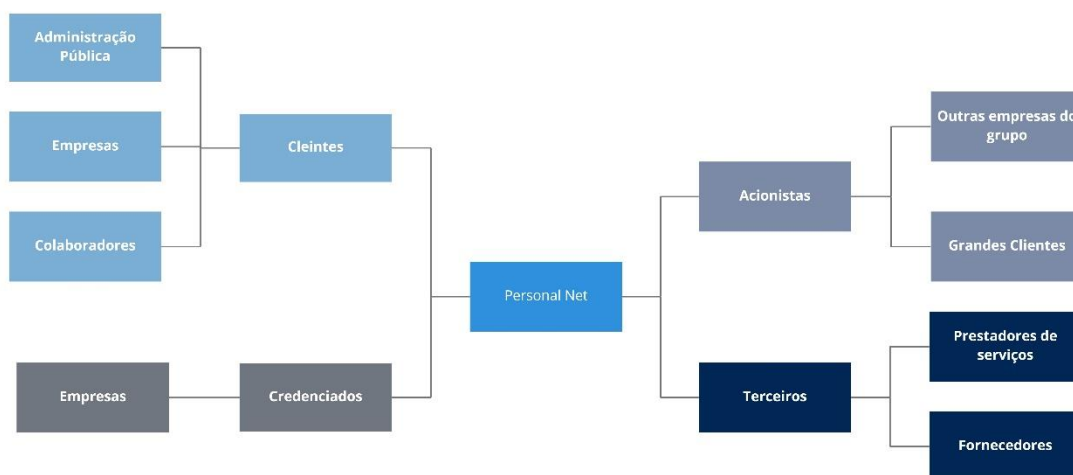


Figura: Mapa de Stakeholders da Personal Card

A Personal Card adota como metodologia para gerenciamento de risco, o método de Abordagem Baseada em Risco (ABR), que tem caráter preventivo e pressupõe medidas de análises de perfis de risco para pessoas, processos e sistemas.

O programa de integridade é responsável pela estratégia de desenvolvimentos de políticas, procedimentos e controles voltados para Pessoas, buscando o total alinhamentos as diretrizes e normas internas da Personal Card, demais riscos relacionados aos tipos de relacionamentos, contratos e projetos originados serão abordados pela Gestão de Riscos Integrados, cuja abordagem se dará pela tratativa de riscos estratégicos e operacionais, financeiros e não financeiros.

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RESPONSABILIDADES

A Personal Card atribui a todos os níveis hierárquicos o compromisso com a implementação e efetividade do programa de integridade, e direciona responsabilidades específicas áreas e departamentos.



3.1 Alta Administração

Compete a Alta Administração da Personal Card perante o Programa de Integridade:

- Analisar e aprovar o escopo de desenvolvimento e planos de ação de implementação do programa;
- Aprovar a previsão orçamentária dos planos de implementação;
- Receber, analisar e aprovar os relatórios de aderência e dados operacionais do programa;
- Representar ativamente o planejamento estratégico e contribuir material e intelectualmente com as campanhas de engajamento da cultura organizacional.

3.2 Diretoria Administrativa

Compete a Diretoria Administrativa da Personal Card perante o Programa de Integridade:

- Deliberar junto ao comitê de ética sobre o desenvolvimento das ações de promoção do programa;
- Contribuir com informações da área de pessoas para suporte as estratégias do programa;
- Disseminar e representar a cultura organizacional junto as equipes.

3.3 Departamento Pessoal e Gestão de Pessoas

Compete a Departamento Pessoal e Gestão de Pessoas da Personal Card perante o Programa de Integridade:

- Viabilizar a formulação e mapeamento dos processos necessários para implementação do programa;
- Promover a adequação de procedimentos e geração de evidências necessárias para a conformidade do programa de integridade;
- Deliberar junto ao comitê de ética sobre as campanhas institucionais com foco na disseminação do programa de integridade e da cultura organizacional;
- Disseminar e representar a cultura organizacional junto as equipes.

3.4 Compliance

Compete ao Compliance da Personal Card perante o Programa de Integridade:

- Garantir a documentação do Programa de Integridade e correto tratamento das informações de sua efetividade;



- Garantir o sigilo das informações das tratadas pelos canais de comunicação do programa;
- Prestar suporte as reuniões do comitê de ética e as tratativas do comitê;
- Conduzir os processos de investigação corporativa;
- Garantir a estruturação dos dados e relatórios de efetividade do programa e seus treinamentos;
- Aplicar treinamentos sobre o programa de integridade com periodicidade mínima de 12 (doze) meses;
- Acompanhar o cronograma de implementação do programa e de suas melhorias.

3.5 Comitê de Ética

Compete ao Comitê de Ética da Personal Card perante o Programa de Integridade:

- Zelar pela observância e cumprimento dos princípios éticos definidos pela legislação brasileira e pelo Código de Ética, Conduta e Integridade da Personal Card;
- Atuar com independência, confidencialidade, isonomia, honestidade, decoro e boa-fé;
- Receber, do Compliance, os relatos de violação ao Código de Ética, Conduta e Integridade, e às instruções normativas internas da Personal Card;
- Deliberar sobre o relatório final de apuração Relatório de Efetividade apresentado pelo Compliance;
- Zelar para que todas as apurações sejam pautadas nos mais elevados padrões éticos e de integridade e reflitam os princípios e deveres, bem como os valores contidos no Código de Ética, Conduta e Integridade da Personal Card;
- Orientar e acompanhar o desenvolvimento e implementação das medidas de mitigação e/ou medidas disciplinares relacionadas aos casos apresentados para deliberação do comitê;
- Zelar pela confidencialidade dos temas abordados durante as reuniões do comitê;
- Zelar pela proteção do relator de boa-fé, coibindo qualquer conduta de retaliação contra os membros do comitê, convidados, ou quaisquer partes envolvidas nas deliberações, bem como, colaborador que utilizar o Canal de Ética para registrar um relato.

4. PILARES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O programa de integridade da Personal Card é instituído com base na cultura organizacional e planejamento estratégico, alinhando os esforços necessários para alcance dos objetivos da organização e disseminação de seus valores.



Os pilares do Programa de Integridade da Personal Card são respectivamente: Governança, Educação, Riscos e Comunicação.

Os pilares do programa correspondem as principais diretrizes de atuação do programa para garantia da conformidade organizacional e efetividade de suas políticas internas.

4.1 Governança

A governança corporativa é considerada o meio pelo qual empresas e demais organizações são dirigidas e monitoradas de forma transparente. A dinâmica corporativa engloba aspectos como o relacionamento entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

A governança corporativa está baseada em quatro princípios de boas práticas. Sua adequada adoção resulta em um clima de confiança tanto internamente quanto nas relações com terceiros, são eles:

Transparência

Consiste no desejo de disponibilizar para as partes interessadas as informações que sejam de seu interesse e não apenas aquelas impostas por disposições de leis ou regulamentos. Não deve restringir-se ao desempenho econômico-financeiro, contemplando também os demais fatores (inclusive intangíveis) que norteiam a ação gerencial e que conduzem à preservação e à otimização do valor da organização.

Equidade

Caracteriza-se pelo tratamento justo e isonômico de todos os sócios e demais partes interessadas (stakeholders), levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas.

Prestação de contas (accountability)

Os agentes de governança devem prestar contas de sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis.



Responsabilidade corporativa

Os agentes de governança devem zelar pela viabilidade econômico-financeira das organizações, reduzir as externalidades negativas de seus negócios e suas operações e aumentar as positivas, levando em consideração, no seu modelo de negócios, os diversos capitais (financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social, ambiental, reputacional etc.) no curto, médio e longo prazos."

4.2 Educação

Educação corporativa compreende um sistema de formação de pessoas pautado por uma gestão de pessoas com base em competências, devendo, portanto, instalar e desenvolver nos colaboradores (internos e externos) as competências consideradas críticas para a viabilização das estratégias de negócio, promovendo um processo de aprendizagem ativo e permanente vinculado aos propósitos, valores, objetivo e metas empresariais.

O pilar de Educação desenvolverá ações pautadas pelos princípios da governança com o objetivo de garantir a capacitação técnica e ética das lideranças, colaboradores e terceiros.

As ações do pilar de Educação correspondem:

- Treinamentos recorrentes;
- Cronograma de capacitação em Gestão e Desenvolvimento de habilidade gerenciais;
- Treinamentos focados em áreas;
- Formação continuada;
- Trilhas de aprendizagem (técnica e institucional);
- Workshops com autoridades em gestão corporativa.

O Comitê de Ética e áreas relacionadas a continuidade do programa podem a qualquer propor iniciativas inovadoras para melhoria contínua das ações implementadas.

4.3 Riscos

O método de tratamento de riscos a metodologia Abordagem Baseada em Risco (ABR), orienta as iniciativas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo no sistema financeiro nacional (SFN), ao qual integram as empresas de Meios de Pagamento, segmento que corresponde as atividades da Personal Card.



O Método ABR estabelece 03 (três) fatores fundamentais de risco: Pessoas, Processos e Sistemas, sobre os quais serão estabelecidos procedimentos e controles internos destinados a checagem prévia de informações no início dos relacionamentos e monitoramento contínuo, conforme diretrizes dos protocolos de cadastro e PLD-FT (KYC, KYP, KYS e KYE).

4.4 Comunicação

O pilar de Comunicação deve atender as diretrizes internas e normas que instituem a obrigatoriedade de disponibilização e canais de reporte de denúncias, com garantia de anonimato do denunciante e a devida proteção contrarretaliação ou represálias.

A Personal Card opta pela contratação de canais especializados para este fim de forma externa (terceiro), os canais contratados atendem as normas de conformidade e integridade, sendo especializados no recebimento e tratamento de dados de recebimento de denúncias, caracterizando a efetividade da coleta de informações indispensáveis as análises quantitativas e qualitativas do programa de integridade.

Os canais contratados também já se encontram alinhados e devidamente adequados a LGPD e GDPR transmitindo a segurança jurídica necessária para a Personal Card quanto as informações registradas.

Os canais de comunicação integrantes do Programa da Integridade da Personal Card são respectivamente:

Canal de Ética (Denúncias)

<https://portal.ouvidordigital.com.br/app/dashboards>

- Acessibilidade (relatos por WhatsApp, telefone e web);
- Suporte especializados (jurídico e psicológico de acordo com a complexidade do caso) ao emissor do relato.

Ouvidoria

<https://portal.ouvidordigital.com.br/app/dashboards>

- Acessibilidade (relatos via formulário);
- Acompanhamento dos protocolos abertos pelo usuário.

Os canais estarão disponíveis para acesso público, com botões de redirecionamento para os links acima, inseridos no site institucional da Personal Card.

5. INSTRUMENTOS ORGANIZACIONAIS



Os instrumentos organizacionais que compõem o Programa de Integridade da Personal Card são respectivamente.

5.1 Código de Ética, Conduta e Integridade

Corresponde ao conjunto de diretrizes de conduta estabelecido pela organização para seus colaboradores, parceiros, fornecedores, terceiros e demais relacionados, com o objetivo de mitigar desvios de conduta que possam causar danos a reputação ou gerar responsabilização legal à Personal Card (anticorrupção, antissuborno, conflitos de interesses, assédio moral e sexual, racismo e outros atos discriminatórios).

5.2 Política de Não Retaliação ao Reporte de Denúncias

Corresponde ao conjunto de diretrizes que tem o objetivo de garantir ao denunciante, além do anonimato, a proteção contra represálias de lideranças envolvidos no processo de investigação corporativa.

5.3 Política de Gestão de Terceiros

Corresponde ao conjunto de normas que devem ser adotadas pela Personal Card para gerenciamento de terceiros (fornecedores, parceiros, consultores e demais pessoas jurídicas relacionadas a organização).

6. A IMPLEMENTAÇÃO

O processo de implementação do programa de integridade será conduzido pela área de Compliance e colaboração ativa de todas as níveis hierárquicos relacionados neste documento, e deverá contar com a colaboração de outros departamentos quando necessário.

As atividades de implementação devem ser gerenciadas com o intuito de atender ao cronograma do planejamento estratégico de conformidade aprovado por meio de ata pela Alta Administração da Personal Card. A devida documentação das atividades planejadas e realizadas deve atender as diretrizes presentes da política de Controles Internos da Personal Card.

6.1 Plano de Ação

O plano de ação corresponde ao documento que contém o descritivo de todas as atividades a serem realizadas para implementação de ações do programa de integridade. Podem estar relacionados a etapas chave do programa, processos, campanhas e demais ações aprovadas para o Programa de Integridade.



O documento deve conter o descritivo das atividades de acordo com os seguintes elementos:

- Descritivo operacional;
- Objetivo;
- Requisitos de conformidade;
- Prazo;
- Responsável (pessoa ou departamento)
- Nível de prioridade;
- Classificação de risco.

O documento deve ser compartilhado com as áreas envolvidas na implementação, para o devido gerenciamento das atividades e entregas. O plano de ação de implementação deve ser apresentado aos integrantes do projeto até dia 28 de fevereiro de 2023.

6.2 Cronograma

A agenda de implementações relacionadas ao Programa de Integridade será gerenciada por meio de um cronograma unificado de planejamento, que tem como objetivo atender o planejamento estratégico da organização.

Os prazos atrelados as atividades têm objetivo de dar celeridade ao processo de adequação de conformidade e geração dados para composições métricas relevantes para relatório de efetividade do programa, que deve ser entregue a Alta Administração da Personal Card até o dia 31 de março de 2024.

Para monitoramento do andamento das atividades serão realizadas reuniões com recorrência quinzenal (a cada 15 dias), onde serão apresentadas as entregas e esclarecimento de dúvidas.

7. A APROVAÇÃO

O Programa de Integridade deve ser aprovado por meio de ata apresentada a Alta Administração da Personal Card. A partir da data de aprovação as demais atividades ligadas à sua implementação poderão ser iniciadas.