

**LOJAS AMERICANAS**



**CÓDIGO DE ÉTICA  
E CONDUTA**

# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Considerações gerais	02
Carta da Administração	03
Cultura corporativa	04
Código de ética e conduta	06
Associados	06
Clientes	20
Fornecedores e prestadores de serviço	22
Acionistas	24
Governo e sociedade	25
Dúvidas ou violações ao Código de ética e conduta	26
Termo de adesão	27

## CONSIDERAÇÕES GERAIS

A adoção de princípios éticos e comportamentais pela Companhia reflete o tipo de organização que ela é. Seu respeito pelas diferenças individuais e a preocupação crescente com a responsabilidade social, na qual estão inseridas as questões socioambientais e de segurança e saúde no cotidiano da gestão empresarial, refletem suas relações com seus associados e com a sociedade.

Cada indivíduo tem o seu próprio padrão de valores. Por isso, é fundamental que cada associado reflita, de modo a compatibilizar seus valores individuais com os valores culturais da Companhia. Todos os associados devem agir de acordo com o Código de Ética e Conduta em seu relacionamento com colegas de trabalho, clientes, fornecedores, governo e sociedade. É importante mencionar que esse Código não substitui a legislação vigente.

Sempre que estiver diante do que pensa ser uma decisão ética delicada, coloque a si mesmo as seguintes questões:

- *É legal?*
- *É ético?*
- *Está de acordo com a Cultura Corporativa?*
- *Refletirá bem para mim e para minha empresa?*

Se a resposta for "Não" para qualquer uma destas perguntas, não adote a conduta.

Se estiver em dúvida sobre o que fazer ou como se comportar, peça orientação, discuta o assunto com o seu gestor ou com a área de Gente & Gestão.

# CARTA DA ADMINISTRAÇÃO

Prezado associado,

A credibilidade é um ativo relevante e inegociável em nossa Companhia. Ela é baseada em nossa cultura, em princípios éticos e na relação entre a Companhia e os seus diversos públicos. Essa relação estabelece expectativas quanto ao nosso desempenho, qualidade e diversidade. Também inclui nosso comprometimento, pessoal e profissional, de agir sempre com honestidade, integridade, responsabilidade e respeito. E essa é a sua parte. Como associado, você tem a responsabilidade de preservar a imagem e a reputação da Companhia.

Cada associado é um representante da Companhia. Ele diagnostica os problemas, fornece soluções e põe em prática as ações que fazem a nossa Companhia funcionar. Assim, é importante que cada um aja de acordo com os nossos princípios e valores. Nesse ponto, as lideranças exercem um papel fundamental, como referência e exemplo de comportamento, incentivando as boas práticas e o desenvolvimento de suas equipes.

Este Código de Ética e Conduta visa ajudar todos nós a seguirmos as regras que acreditamos ser primordiais, tanto dentro da Companhia, quanto fora dela. O Código aplica-se a todos os associados e prestadores de serviço e apresenta valores e compromissos que devem ser compartilhados por todas as partes interessadas, ao longo da nossa cadeia de valor, incluindo parceiros e fornecedores. É importante que você o leia e entenda. Consulte-o com frequência.

A Administração

# CULTURA CORPORATIVA

A Cultura Corporativa da Lojas Americanas está presente em cada uma de nossas ações: é o nosso “jeito” de ser e de fazer as coisas. Entre as principais características da nossa Cultura estão a orientação para resultados, a meritocracia e a valorização do cliente. Nossa Cultura Corporativa é expressa por meio da Missão, da Visão e dos Valores e Princípios da Companhia, relacionados a seguir:

## Missão

Realizar os sonhos e atender as necessidades de consumo das pessoas, poupando tempo e dinheiro e superando as suas expectativas.

## Visão

**“Ser a melhor empresa de varejo do Brasil.”**

A melhor empresa consiste em:

- Pelos Clientes, sermos considerados como a melhor opção de compras;
- Pelos Acionistas/Investidores, sermos considerados como o melhor retorno no segmento;
- Pelos Associados, sermos considerados como a melhor opção de desenvolvimento profissional;
- Pelos Fornecedores, sermos considerados como o melhor canal de distribuição;
- Pela Sociedade, sermos considerados uma empresa social e ecologicamente responsável.

## Nossos valores

- Ter as melhores pessoas;

- Ser um bom “Dono do Negócio”;
- Buscar a excelência na operação;
- Ter foco no cliente;
- Delta – Fazer mais e melhor a cada dia;
- Ser obcecado por resultados

## Nossos princípios

### **PESSOAS**

- Um sonho grande e desafiador faz todo mundo remar na mesma direção;
- Gente boa, trabalhando em equipe, crescendo na medida de seu talento e sendo recompensada por isso, é o maior ativo da empresa;
- Escolher pessoas melhores do que eles próprios, treiná-las, desafiá-las e mantê-las é a principal tarefa dos administradores;
- A liderança por exemplo pessoal é vital, tanto nas atitudes heroicas quanto nos pequenos gestos do dia a dia.

### **MÉTODO**

- Foco é essencial. Não dá para ser ótimo em tudo, tem que se concentrar no essencial;
- Tudo tem que ter um dono com responsabilidade e autoridade. O debate é bom, mas no final alguém tem que decidir;
- Bom senso é tão bom quanto grandes conhecimentos. O simples é melhor que o complicado.

### **RESULTADO**

- Ser obsessivo com custos e despesas, que são as únicas variáveis sob o nosso controle, ajuda a manter a sobrevivência a longo prazo;
- Entender velocidade, urgência e complacência zero como fatores de vantagem competitiva duradoura;
- Ética, trabalho duro e consistência são a base para o crescimento da Companhia.

# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

## Associados

### 1. Respeito às leis

Todo associado é responsável por seus atos dentro das dependências da Companhia e durante o exercício do seu trabalho. Cada um tem o compromisso de conhecer e respeitar as leis e normas vigentes, aplicáveis às suas atividades, bem como os procedimentos internos da Companhia.

### 2. Representando a Companhia

A reputação organizacional é um bem construído ao longo do tempo, mas que pode ser destruído de uma só vez. Desta forma, todos devem agir de acordo com os melhores interesses da Companhia, colocando em prática, no ambiente de trabalho, os valores e princípios da Cultura Corporativa.

Mantenha um padrão de conduta em eventos oficiais e sempre que trajar roupas, crachás e outros objetos que o identifiquem como associado. Além disso, o mesmo padrão de conduta é esperado nas interações com clientes, fornecedores, outros associados, mercado e a sociedade em geral, seja por meio físico ou virtual. Assegure-se, em todos os momentos, de que suas opiniões pessoais não se confundam com as da Companhia.

### 3. Acesso a atividades de educação e desenvolvimento

A Companhia busca ser reconhecida pelos associados como fonte de aprendizado e de desenvolvimento constantes. Para isso, oferece treinamen-

tos voltados ao aprimoramento das competências necessárias para o dia a dia do negócio e incentiva fortemente que todos os associados frequentem cursos de ensino superior, de extensão, de pós-graduação e de idiomas.

A Cultura Corporativa valoriza a disseminação de conhecimento. Novos treinamentos e projetos *on the job* são criados sempre com o objetivo de capacitar os associados para a dinâmica do varejo.

## 4. Segurança e saúde

A preservação da saúde e integridade física dos associados é uma preocupação constante. A Companhia se compromete com os procedimentos e instruções que regulam e preservam a segurança e a saúde no trabalho, e cumpre rigorosamente as leis e normas relativas à Segurança e à Medicina do Trabalho.

### COMO PROCEDER:

- Se você observar uma situação de ameaça à sua integridade física ou à de outros associados no ambiente de trabalho, você deve alertá-los, informar ao gestor responsável e à área de Segurança do Trabalho da Companhia.
- Você deve sempre cumprir as políticas, normas e procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho da Companhia.
- Você deve sempre trabalhar utilizando os equipamentos de proteção individuais (EPIs) ou uniformes, quando seu uso for obrigatório.

## 5. Valorização da diversidade

A Companhia acredita que a diversidade contribui com diferentes visões de mundo e enriquece o trabalho, fazendo com que o atendimento a todos os clientes seja cada vez melhor. São intoleráveis quaisquer formas de discriminação, incluindo as relacionadas a:

- Etnia;
- Origem;
- Gênero;

- Orientação sexual;
- Crença religiosa;
- Convicção política ou ideológica;
- Condição de sindicalização;
- Classe social;
- Presença de deficiência;
- Estado civil;
- Idade.

Tal princípio ou orientação aplica-se não só ao recrutamento, como também a todas as decisões relativas à formação, promoção, vínculo laboral e condições de trabalho no geral.

## 6. Relacionamento

Na realização das atividades de trabalho, o associado lida com os mais variados públicos. É dever de todos zelar pela reputação da Companhia nessas relações, colaborando para a manutenção da imagem de uma empresa ética e responsável. Alguns desses públicos estão listados a seguir:

### **Entre associados**

Espera-se nas relações entre os associados, a cordialidade no trato, a confiança, o respeito e a conduta digna e honesta, independentemente de qualquer posição hierárquica, cargo ou função.

### **Relacionamento afetivo**

É desaconselhado a todo associado que, de qualquer modo, tenha como atribuição o exercício de poder hierárquico, manter relacionamento familiar (até o 2º grau de parentesco), íntimo ou amoroso com seus subordinados.

Nesse contexto, consideram-se familiares: avós, pais (inclusive madrasta e padrasto), filhos, netos, primos, tios e sobrinhos.

Caso o associado em exercício de poder hierárquico, ou promovido a essa condição, tenha entre seus subordinados qualquer outro associado que seja seu familiar, namorado, companheiro, cônjuge, ou qualquer pessoa com a qual mantenha relacionamento familiar, íntimo ou amoroso, o fato deverá ser levado prontamente ao conhecimento do seu superior imediato e da Diretoria de Gente & Gestão. Dessa forma, será avaliada a possibilidade de mudança de algum dos associados envolvidos para outra equipe, setor ou chefia, objetivando evitar possível conflito ético e de interesses no exercício das respectivas funções.

### **Direito à Informação**

Cada gestor assume o compromisso de comunicar e disseminar as normas da Companhia a todos os associados, assim como as informações de caráter institucional, de forma a garantir que suas atividades e as da Companhia sejam exercidas com coerência e qualidade.

### **Gestão participativa**

A Companhia proporciona um ambiente favorável, privilegiando o diálogo, e estimula a participação do associado de forma que ele possa, efetivamente, contribuir com a gestão da Companhia.

### **Empréstimo entre associados**

O associado que necessitar de empréstimo financeiro não deve realizá-lo com pessoas que trabalham ou desejem trabalhar na Companhia. Os empréstimos devem ser solicitados a instituições financeiras, inclusive com as que mantêm relações comerciais com a Companhia, desde que não utilizem dessas relações para influenciar seu empréstimo pessoal.

### **Mídia**

A solicitação de informações financeiras ou de negócios, por parte da mídia, da comunidade financeira ou do público, deve sempre ser submetida

à Diretoria. É fundamental que ninguém responda pessoalmente a tais solicitações, uma vez que qualquer resposta inadequada ou inexata (inclusive uma simples contestação de alguma declaração) pode resultar em publicidade desfavorável ou afetar seriamente a posição legal da Companhia.

A solicitação de entrevistas ou declarações deve ser encaminhada à Gerência de Comunicação.

## **Mídias sociais**

A Lojas Americanas está nas principais redes sociais e possui associados responsáveis pela gestão do conteúdo publicado nelas. No entanto, é válido lembrar que proteger a imagem da Companhia é responsabilidade de todos.

Dessa forma, deve-se:

- Encaminhar à Ouvidoria reclamações de clientes postadas em redes sociais para que sejam tratadas de forma adequada;
- Entender que as regras de confidencialidade de informações se aplicam também às redes sociais;
- Compreender que as informações divulgadas são de responsabilidade do associado e não da Companhia;
- Compartilhar por meio de seus perfis apenas os conteúdos que já foram anteriormente publicados pelas páginas oficiais;
- Atentar para que as postagens com conteúdo e fotos de eventos, treinamentos, reuniões e dia a dia da Companhia não divulguem informações estratégicas ou confidenciais, ou exponham a imagem de associados e terceiros de forma desautorizada;
- Lembrar que seu perfil pode estar sendo visualizado não apenas por colegas, mas também por clientes, acionistas e concorrentes.

## **Concorrentes**

É do interesse da Companhia operar em um mercado justo e dar o exemplo. Cabe a cada associado manter essa relação de cordialidade, sempre com atenção à preservação da imagem corporativa e das informações confidenciais.

A competitividade dos produtos comercializados deve ser exercida com base na concorrência leal. Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles, devendo o concorrente ser tratado com respeito.

É legítima e necessária ao negócio a obtenção de informações de mercado, não se admitindo, porém, que sejam adquiridas por procedimentos ilegítimos.

## **7. Cumprimento de compromissos financeiros**

Os associados deverão cumprir seus compromissos financeiros decorrentes de compras ou de quaisquer outras obrigações assumidas no âmbito de relações de caráter pessoal, realizadas ou contraídas em qualquer unidade da Companhia e subsidiárias, de forma a preservar sua imagem e não comprometer a relação e atividade profissional.

### **Consumo interno**

Não é permitido o consumo/utilização de qualquer produto à venda em nossos estabelecimentos físicos, sem que seja feito o pagamento prévio.

## **8. Clube de Compras/Compra Associado**

Os associados da Lojas Americanas têm benefício exclusivo, previamente cadastrado, nas compras realizadas em todas as unidades físicas da rede de lojas ("Compra Associado") e também nos sites da Americanas.com, do Submarino e do Shoptime ("Clube de Compras").

Tal modalidade de desconto não pode ser utilizada sob hipótese alguma para qualquer outra finalidade que não seja para compras do próprio associado, não sendo permitida a realização de compras para beneficiar terceiros com o desconto exclusivo concedido por

meio do “Clube de Compras” ou “Compra Associado”, nem o empréstimo do crachá e/ou da senha destes benefícios a terceiros.

## **9. Doação de produtos e apoio a projetos**

Todas as doações de produtos e patrocínios, realizados pela Companhia para instituições sociais devem estar de acordo com a Política de Doações de Produtos e Apoio a Projetos.

A área de Comunicação é responsável por verificar, aprovar e realizar parcerias e patrocínios para os projetos culturais, sociais e esportivos, realizados por meio de incentivos fiscais federais, estaduais e municipais.

A área de Sustentabilidade é responsável por aprovar e apoiar todos os projetos sociais e ambientais, bem como aprovar e supervisionar todas as doações realizadas pela Companhia.

## **10. Conflito de interesses**

O Conflito de Interesses ocorre quando um associado é capaz de influenciar uma decisão da Companhia ou de outros associados ou gestores, que possa resultar em algum ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros da sua família ou amigos.

Os associados devem zelar para que suas ações não conflitem com os interesses da Companhia, nem causem dano à sua imagem e reputação. As relações pessoais não devem se sobrepor à conduta profissional do associado.

As transações de negócio devem ser conduzidas de acordo com os interesses da Companhia. Ninguém, quer seja pessoa física, entidade comercial ou empresa (pessoa jurídica), que mantenha relacionamento com algum associado, poderá obter qualquer benefício em razão da posição desse associado na Companhia. Além disso, nenhum associado poderá beneficiar-se de sua função na Companhia.

## **Política de recrutamento e seleção**

Todo aumento de quadro deverá ser aprovado pela Diretoria, e nenhum associado será admitido sem submeter-se ao processo seletivo. O ingresso nos quadros da Companhia não considera qualquer vínculo de parentesco, ou de qualquer natureza, e obedece rigorosamente aos princípios de competência e potencial.

A nenhum associado é permitido condicionar a manutenção do relacionamento comercial existente entre o cliente/fornecedor e a Companhia a qualquer tipo de favorecimento na contratação ou ascensão profissional.

## **Atividades políticas**

A Companhia respeita o direito de os associados de participarem, como cidadãos, da vida política do país. No entanto, é terminantemente proibido o exercício de atividades político-partidárias no ambiente de trabalho e/ou que envolvam, sob qualquer forma, recursos da Companhia. Os associados tampouco poderão usar uniformes ou crachás da Companhia quando participarem dessas atividades ou utilizar camisas de partidos, candidatos ou adesivos nas dependências da Companhia.

Também é proibida a veiculação de qualquer forma de propaganda política nas instalações, em publicações ou em quaisquer bens, móveis ou imóveis, de propriedade da Companhia. Do ponto de vista individual, cada associado permanece livre para fazer contribuições pessoais a candidatos e partidos políticos de sua preferência. A contribuição pessoal é responsabilidade de cada indivíduo. A Companhia não aceita qualquer responsabilidade ou obrigação pelas contribuições pessoais dos seus associados.

## **Liberdade sindical e negociação coletiva**

Estão assegurados aos associados os direitos de livre associação sindical e negociação coletiva.

## **Uso de álcool e drogas ilícitas**

É proibido o uso de álcool e drogas ilícitas pelos associados durante o exercício das atividades profissionais e nas dependências da Companhia.

Todos os associados devem assegurar que seu desempenho no trabalho e capacidade de julgamento não sejam afetados pelo consumo de substâncias que possam, de alguma forma, comprometê-los.

## **Presentes ou brindes**

Nenhum associado pode aceitar presentes, favores, participar de eventos, receber empréstimos ou benefícios especiais de pessoas ou empresas, com as quais a Companhia tenha ou objetive ter relações comerciais. O presente ou benefício que porventura for enviado será recebido em nome da Companhia em qualquer dos endereços comerciais e encaminhado aos cuidados do Departamento de Serviços Administrativos na sede da Companhia ou aos cuidados da área de Gente e Gestão, em outras localidades.

Caso algum presente seja encaminhado a endereço particular, o associado deverá agir da mesma forma e, simultaneamente, escrever ao fornecedor, com cópia à Diretoria, agradecendo e informando que os brindes só podem ser enviados aos endereços comerciais da Companhia.

Os associados devem informar a todos os fornecedores sobre a política para presentes ou brindes.

## **Fontes de receita**

A Companhia não permite, em hipótese alguma:

- Passar listas ou rifas nas dependências da Companhia;
- Receber gorjetas pelo desempenho das atribuições e funções desempenhadas na Companhia;
- Comercializar qualquer tipo de mercadoria ou produto para proveito próprio, nas dependências da Companhia.

## **Atividades paralelas**

São consideradas atividades paralelas o desempenho, pelo associado, de outras atividades profissionais além daquelas realizadas na Lojas Americanas.

Podem ser exercidas atividades paralelas, desde que não prejudiquem seu desempenho na Companhia, que sejam realizadas fora do horário de trabalho, que não sejam conflitantes com as atividades e atribuições desempenhadas na Companhia (“Conflito de Interesses”) e com o segmento de atuação de Lojas Americanas.

O que não é permitido:

- Associado prestar serviços para a Lojas Americanas como fornecedor, mesmo que fora do horário de trabalho;
- Associado participar da aprovação da contratação de fornecedores ou prestadores de serviços em que figure como sócio ou possua familiar como sócio;
- Utilizar de suas relações empresariais para a obtenção de benefícios voltados à atividade paralela;
- Utilizar informações estratégicas e/ou confidenciais da Lojas Americanas em palestras, cursos e/ou em qualquer manifestação pública em que estiver envolvido.

Em caso de dúvidas, consulte a área de Gente & Gestão.

## **11. Assédio**

A Companhia acredita que manter um ambiente livre de violência ou ameaças é essencial para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho saudável. Isto significa que linguagem ou gestos inapropriados ou qualquer tipo de violência não serão tolerados.

### **Assédio moral**

É inaceitável que qualquer associado seja exposto a situações humilhantes e/ou constrangedoras, não importando de que forma esteja envolvido. Qualquer conduta negativa que desestabilize a relação entre os associados no ambiente de trabalho será apurada e punida com rigor.

### **Assédio sexual**

É proibida a prática de qualquer forma de assédio sexual. Qualquer comportamento deste tipo, se comprovado, estará sujeito às sanções das leis vigentes, inclusive demissão por justa causa.

*Assédio sexual. Art. 216-A. (Código Penal) - Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.*

## **12. Registros financeiros e empresariais**

Garantir registros comerciais e financeiros exatos e completos é responsabilidade de todos. Essa exatidão se reflete na reputação e na credibilidade da Companhia e assegura o cumprimento das obrigações legais da Companhia, assim como dos parceiros de negócio. Assim:

- Sempre registre e classifique as transações no período contábil apropriado e na conta e departamento corretos. Não atrase nem acelere o registro de receitas ou despesas para atingir objetivos de orçamento;
- Orçamentos e balanços devem ser sustentados pela documentação apropriada;
- Certifique-se de que todos os relatórios estejam completos, justos, precisos, pontuais e compreensíveis;
- Nunca falsifique documentos ou neles insira qualquer informação que comprometa seu valor documental;

- Não distorça a natureza real de nenhuma transação;
- Cumpra com as obrigações fiscais locais e zele para que, nas negociações comerciais com fornecedores, nenhuma redução de preço seja concedida em contrapartida de sonegação fiscal, pirataria, contrabando ou descaminho;
- Os pagamentos devem ser feitos apenas à pessoa ou empresa que realmente tenha fornecido as mercadorias ou prestado os serviços à Companhia e com o recolhimento dos devidos tributos.

Ao tomar conhecimento de omissão, falsificação ou imprecisão nos registros contábeis e financeiros, ou nas informações que fundamentam tais registros, ou em outras comunicações, ou qualquer violação dos controles internos, todo associado deve relatar o fato imediatamente à sua gerência ou à Diretoria.

### 13. Manipulação de dados

A Lojas Americanas preza pela exatidão e qualidade de todos os registros da empresa. É imprescindível que todas as informações da Companhia reflitam o cenário real, de forma completa, organizada e confiável. A manipulação de informações e/ou resultados não será permitida em hipótese alguma.

A excelência na gestão dos registros permite que a Lojas Americanas tome decisões de forma mais consciente e eficaz, além de cumprir em muitas situações com suas obrigações legais.

#### **Quem é responsável por garantir a qualidade dos registros? Apenas os associados das áreas financeiras e contábil?**

Todos os associados, independentemente da área, são responsáveis por assegurar que os registros sejam feitos com qualidade, sejam eles de vendas, despesas, avaliações de desempenho, estoque, horas trabalhadas, variáveis comerciais ou qualquer outro registro realizado dentro da empresa.

## 14. Utilização de recursos da Companhia

Os recursos da Companhia são destinados a ajudar os associados a alcançar os objetivos do negócio e da própria Companhia. A utilização incorreta ou desperdício desses recursos, incluindo o tempo de trabalho dos associados, prejudica as operações e desempenho do negócio e da Companhia.

Não serão tolerados o uso dos bens ou informações da Companhia para ganho ou vantagens pessoais. Todo associado é responsável por tomar providências contra o furto, a apropriação indébita, mau uso, a perda, o vazamento, o dano ou a sabotagem de qualquer bem ou informação da Companhia.

Os incidentes devem ser reportados pelo Disk Alerta por meio do telefone 0800 282 25 50 e do e-mail [diskalerta@lasa.com.br](mailto:diskalerta@lasa.com.br).

## 15. Segurança da informação

Os associados e prestadores de serviço da Companhia, independentemente de seu vínculo, função ou nível hierárquico, são responsáveis por proteger os ativos tecnológicos e as informações de que façam uso, tanto nos ambientes físicos quanto digitais a que tenham acesso, respeitando as políticas e mecanismos de controle e proteção a empregados, devendo assegurar que toda a informação não pública seja mantida em absoluta confidencialidade.

As diretrizes a seguir ajudam a proteger informações da Companhia:

- Garanta que todos os ativos de informação possuam controle de acesso, de forma a registrar, monitorar e impedir que pessoas não autorizadas visualizem, modifiquem, armazenem ou compartilhem informações;
- Sua identificação (login, senha, acessos a sistemas/redes, etc) é única e intransferível e você deve ter acesso apenas às informações e processos indispensáveis às suas atividades;
- Proteja todos os registros confidenciais e evite o seu compartilhamento e impressão;

- Sempre que for se ausentar do posto de trabalho, guarde todos os papéis dentro da gaveta e bloqueie o seu computador;
- Em hipótese alguma divulgue informações confidenciais a terceiros que não façam parte da Companhia (incluindo familiares);
- Não trabalhe com informação confidencial em áreas públicas, onde as conversas possam ser escutadas e a confidencialidade dos dados comprometida;
- Trate as informações confidenciais com rigor e descarte-as, de forma a impedir a sua recuperação, caso não sejam mais necessárias aos negócios da Companhia;
- Você, associado ou prestador de serviço, tem a obrigação de reportar imediatamente quaisquer incidentes de segurança de que tome conhecimento, permitindo que sejam registrados, avaliados e tratados.

Os incidentes devem ser reportados pelo Disk Alerta através do telefone 0800 282 25 50 e do e-mail [diskalerta@lasa.com.br](mailto:diskalerta@lasa.com.br).

As diretrizes e orientações de Segurança da Informação da Companhia podem ser encontradas na Política de Segurança da Informação da Companhia.

Todas as informações públicas da Companhia podem ser encontradas no site de Relacionamento com Investidores <http://ri.lasa.com.br>. Se você acredita possuir informações que devam ser divulgadas a terceiros, procure aprovação da Diretoria antes de fazê-lo.

### **O que é informação não pública?**

É qualquer informação que a Companhia não revelou nem tornou disponível para o público em geral, o que inclui informações relacionadas a:

- Associados;
- Contratos;
- Planos estratégicos e comerciais; mudanças administrativas importantes; novos lançamentos de produtos; fusões e aquisições;
- Especificações técnicas;
- Preços;
- Propostas;
- Dados financeiros, custos de produtos, planos de expansão, etc.

## Uso de informações privilegiadas

Comercializar ações ou títulos mobiliários com base em informações materiais não públicas ou fornecê-las a pessoas que poderão negociá-las é contra a lei e pode resultar em processo legal e em penalidades administrativas e criminais. Se você possui informações privilegiadas sobre a Companhia, fornecedores, ou concorrentes, é seu dever não realizar qualquer operação comercial beneficiada pelo uso destas informações, visando obter ganho ou vantagem próprios ou para terceiros.

## Privacidade

A Companhia respeita a confidencialidade dos dados pessoais dos seus associados (tais como registros pessoais, fotografias e local de residência). Apenas os dados necessários ou legalmente exigidos para o desempenho eficaz da Companhia e cumprimento de obrigações legais são solicitados e retidos ou eventualmente divulgados em atendimento à legislação específica.

*OBSERVAÇÃO: a Companhia se reserva o direito de monitorar o uso de computadores, telefones fixos, smartphones, tablets, celulares, rádios e outros equipamentos disponibilizados, sistemas e atividades de rede, incluindo, mas não se limitando a e-mail, correio de voz, uso da Internet e de qualquer informação armazenada em tais equipamentos, sistemas ou servidores, em circunstâncias apropriadas e com vista à proteção das informações e da segurança do tráfego de informação e conteúdo armazenados em tais equipamentos e sistemas, sempre com respeito à legislação aplicável.*

# Clientes

## 1. Comunicação

A Companhia disponibiliza canais de comunicação para que seus clientes manifestem suas opiniões. Além disso, há o compromisso de que todas as solicitações, reclamações e pedidos de informações sejam respondidos dentro de prazos preestabelecidos e com a devida qualidade.

## **Direito à Informação**

A Companhia se compromete a fornecer informações claras e corretas sobre seus produtos e serviços.

## **Marketing responsável**

As ações de comunicação, marketing ou publicidade, desenvolvidas pela Companhia e por suas subsidiárias, baseiam-se em nossos valores e princípios e respeitam a legislação e códigos de autorregulamentação do setor, garantindo o alinhamento com preceitos éticos e de respeito ao consumidor, ao cidadão e ao meio ambiente.

## **2. Atendimento**

O cliente deve obter respostas, ainda que negativas, às suas solicitações, de forma adequada e no prazo esperado. No atendimento ao cliente, deverão ser consideradas premissas básicas:

- Tratar o cliente com empatia e entusiasmo;
- Ouvir com atenção as dúvidas do cliente e saná-las de acordo com os procedimentos adotados pela Companhia;
- Transmitir segurança e credibilidade ao cliente;
- Não utilizar termos informais, diminutivos ou palavras ofensivas;
- Não finalizar o contato com o cliente sem que as dúvidas sejam esclarecidas;
- Não utilizar, apagar, copiar ou repassar quaisquer dados confidenciais de clientes a que venha a ter acesso.

## **3. Qualidade dos produtos e serviços**

A Companhia se compromete com a melhoria permanente da qualidade de seus produtos e serviços. Caso seja necessária a troca de algum produto, a Companhia compromete-se a efetuar a seguinte troca, além dos aspectos já contidos no Código de Defesa do

Consumidor, procedimento interno estabelecido e previamente informado ao cliente.

## Fornecedores e prestadores de serviço

### 1. Igualdade

A honestidade frente aos fornecedores e prestadores de serviço é requisito essencial para relações saudáveis e duradouras. Portanto, os fornecedores devem ser considerados parceiros. A Companhia dá a todos os seus potenciais fornecedores e prestadores de serviço um tratamento justo e uniforme. Suas decisões se baseiam em critérios objetivos, tais como preço, qualidade, confiabilidade e honestidade do fornecedor, promovendo, desta forma, uma seleção justa e igualitária.

### 2. Cumprimento das leis e contratos comerciais

É exigido de todo fornecedor e prestador de serviço o cumprimento das leis vigentes no campo ambiental, fiscal/tributário e trabalhista e o respeito aos acordos firmados nos contratos comerciais. A Companhia reserva-se o direito de não contratar serviços, ou de interromper o relacionamento comercial com fornecedores que não atendam a esses critérios.

Não serão tolerados negócios com fornecedores de reputação duvidosa. É expressamente proibido a todos os associados efetuar qualquer pagamento impróprio, duvidoso ou ilegal, ou favorecer clientes, fornecedores ou concorrentes pela concessão de benefícios indevidos.

A Companhia ressalta que todos os contratos comerciais devem ser aprovados pelo Departamento Jurídico.

### **3. Qualidade dos produtos e serviços**

A Companhia apoia e orienta seus fornecedores para a constante melhoria de seus processos, produtos fornecidos e serviços prestados, sempre de acordo com o padrão de qualidade estabelecido.

### **4. Direito autoral**

Os produtos desenvolvidos pelos fornecedores com exclusividade para a Companhia e subsidiárias, a partir de sua orientação e apoio, são propriedade da Companhia, estando vedada sua comercialização para terceiros, sem a devida e expressa autorização da Diretoria da Lojas Americanas.

### **5. Segurança da informação**

Os dados confidenciais da Lojas Americanas deverão ser tratados pelos fornecedores e prestadores de serviços de forma responsável e respeitosa, assegurando-se seu uso exclusivo para o desenvolvimento dos produtos das atividades e serviços prestados à Companhia.

### **6. Saúde e segurança**

A Companhia se compromete com os procedimentos e instruções que regulam e preservam a segurança e a saúde no trabalho e cumpre rigorosamente as leis e normas relativas à Medicina e Segurança do Trabalho. Assim, a Companhia reserva-se o direito de não contratar serviços ou estabelecer relações comerciais com fornecedores, parceiros ou empresas prestadoras de serviço que coloquem em risco a saúde dos seus próprios empregados ou que tolerem tais práticas em suas cadeias de valor, incluindo:

- Formas de trabalho compulsório ou que firam os direitos do trabalhador, previstos por lei;

- Uso de mão-de-obra infantil;
- Qualquer forma de abuso ou exploração sexual, conforme previsto por lei, incluindo de crianças e adolescentes;
- A prática de ações que configurem assédio moral.

## **7. Valorização da diversidade**

A Companhia não tolera práticas de discriminação por parte de seus fornecedores, parceiros comerciais ou prestadores de serviço, pois acreditamos que a diversidade contribui com diferentes visões de mundo e enriquece o trabalho.

## **Acionistas**

### **1. Uso de informações sigilosas**

A Companhia compromete-se a manter sigilo sobre qualquer informação que possa interferir no valor de mercado das suas ações até o momento de sua publicação oficial de maneira uniforme, a toda a comunidade de investidores e ao mercado em geral, seguindo os procedimentos estabelecidos pelos órgãos reguladores das empresas de capital aberto.

### **2. Gerenciamento dos riscos**

A Companhia compromete-se a proteger o seu patrimônio e imagem por meio da contínua avaliação e gerenciamento dos riscos de seu negócio.

# Governo e Sociedade

## 1. Responsabilidade socioambiental

Muitas das atividades inerentes à comercialização de produtos têm impactos no meio ambiente e nas comunidades nas quais a Companhia atua. É responsabilidade da Companhia reduzir esses impactos e contribuir para:

- Disseminar a consciência ambiental;
- Adotar iniciativas para a redução do consumo de energia, água e suprimentos e para o aumento da coleta seletiva do lixo gerado por todas as unidades da Companhia;
- Ter atitudes ecologicamente corretas, o que inclui ter os milhares de fornecedores e milhões de clientes como multiplicadores desta política ambiental;
- Preservar o meio ambiente e gerar melhor qualidade de vida para as próximas gerações.

## 2. Poder público e legislação

A Companhia obedece a todas as leis que regulam suas atividades. A consulta ao departamento Jurídico deve ser um hábito, sempre que houver dúvidas envolvendo a legislação.

## 3. Combate à corrupção

A corrupção é inaceitável na Companhia, seja praticada por nossos associados, fornecedores e prestadores de serviços, seja por qualquer participante da nossa cadeia de valor. Este comportamento não está de acordo com a Cultura Corporativa, não beneficia as comunidades e representa um ônus para a Companhia. O suborno é uma forma de corrupção e é ilegal.

Suborno é o ato de dar dinheiro, bens materiais ou outros benefícios a terceiros para obter coisa ou vantagem ilícita ou imoral.

## **Dúvidas e violações ao código de ética e conduta**

Ao se deparar com uma conduta incorreta por parte de algum associado, consulte o seu gestor, Diretor, a Diretoria de Gente & Gestão ou o Departamento de Controle de Perdas, ou entre em contato com o Disk Alerta por meio do telefone 0800 282 25 50 e do e-mail [diskalerta@lasa.com.br](mailto:diskalerta@lasa.com.br).

Todos os envolvidos em denúncias éticas terão reservados os seus direitos à privacidade e confidencialidade, sendo inaceitáveis quaisquer formas de coação ou represálias.

A participação de todos os associados é essencial à construção da reputação da Companhia. Seu comprometimento com os valores, princípios e normas de conduta, expressos nesse Código, são indispensáveis.

Violações ao Código de Ética e Conduta resultam em medidas disciplinares ou demissão.

## **Vigência**

Este Código de Ética será revisado anualmente, sendo atualizado sempre que houver alterações de legislação ou quando a Companhia entender necessário para manter seu bom funcionamento e credibilidade.

## **Termo de adesão**

É exigido que todo associado assine o Termo de Compromisso e Adesão a esse Código (anexo 1), comprometendo-se a zelar pela aplicação das normas e princípios nele contidos.

## ANEXO I

Entendo que o presente Código de Ética e Conduta revela os Valores e Princípios da Companhia, refletindo compromisso de profissionalismo e transparência. Declaro que o recebi e comprometo-me a lê-lo e a cumpri-lo integralmente em todas as minhas ações no trabalho.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Nome completo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**LOJAS AMERICANAS**