

## **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA**

- 1.** Os princípios éticos, morais e padrões de conduta, definidos no Código de Ética da CAPEMISA, deverão ser observados por todos os seus colaboradores, na condução de suas funções ou atividades profissionais, em caráter temporário ou permanente, no relacionamento com clientes, agentes do mercado, fornecedores, parceiros, contrapartes, entre outros, assim como nas tomadas de decisão e na condução dos negócios da Companhia, materializando a Missão e os Valores da CAPEMISA;
- 2.** O relacionamento e o tratamento dispensado aos clientes deverão ocorrer de forma adequada, observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência e probidade;
- 3.** Os melhores esforços deverão ser envidados para que a oferta, a promoção, a divulgação, a distribuição e a venda de produtos e serviços sejam efetuadas de forma clara, adequada, adotando práticas que visem atender o interesse, a necessidade e o perfil do cliente;
- 4.** As informações contratuais deverão ser providas de forma clara, tempestiva e apropriada, antes, durante e depois da venda dos produtos, em conformidade com as orientações estabelecidas pela SUSEP;
- 5.** As operações relacionadas aos sinistros, incluindo os registros dos avisos, a regulação e os pagamentos, deverão ser executadas com a garantia de que sejam tempestivas, transparentes e apropriadas;
- 6.** As eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes deverão receber o tratamento tempestivo e adequado quando atuarem na defesa dos direitos daqueles;
- 7.** As regras de boas práticas e de governança e as regras contratuais relacionadas à proteção de dados pessoais deverão ser observadas em todas as atividades, em especial nas relacionadas aos clientes;
- 8.** Formas de relacionamento com os intermediários dos produtos CAPEMISA deverão ser estabelecidas para garantir que, ao intermediar os nossos produtos, os intermediários cumpram os dispositivos estabelecidos nas orientações da SUSEP e do CNSP;
- 9.** Mecanismos de controles efetivos deverão ser implementados, visando proteger a CAPEMISA de qualquer ato nocivo que contrarie a lei, norma infralegal ou Política Institucional de Conduta da CAPEMISA.

**Política aprovada pelo Conselho de Administração em 29/03/2022.**