

Código de Ética e Conduta

Central Bank

Este Código de Ética e Conduta estabelece os princípios fundamentais que devem orientar a atuação do **Central Bank** e de seus clientes nas relações estabelecidas para a prestação de serviços. Nosso compromisso é garantir um ambiente de negócios íntegro, transparente, respeitoso e responsável, com o objetivo de promover a confiança e a satisfação de todos os envolvidos.

1. Princípios Fundamentais

A **Central Bank** tem como base os seguintes princípios em suas práticas e relacionamentos comerciais:

- **Integridade e Transparência:** Atuamos de forma honesta, clara e transparente em todas as nossas operações. Comprometemo-nos a fornecer todas as informações necessárias para que nossos clientes tomem decisões bem-informadas.
- **Respeito à Legislação e Regulamentação:** Cumprimos integralmente todas as normas legais e regulamentares aplicáveis, garantindo a conformidade com a legislação brasileira e as boas práticas do mercado financeiro.
- **Responsabilidade Social e Ambiental:** Nossa empresa busca atuar de forma responsável, levando em consideração os impactos sociais, econômicos e ambientais de nossas atividades.
- **Confidencialidade e Proteção de Dados:** A proteção dos dados pessoais e financeiros dos nossos clientes é uma prioridade. Comprometemo-nos a tratar todas as informações com o máximo de confidencialidade e segurança, respeitando as leis de proteção de dados vigentes.
- **Competência e Profissionalismo:** A **Central Bank** compromete-se a oferecer serviços de alta qualidade, com base na experiência e competência de sua equipe. Os clientes devem esperar o melhor nível de desempenho e serviço possível.

2. Deveres e Obrigações da Central Bank

Como prestadora de serviços, a **Central Bank** se compromete a:

- **Oferecer Informações Claras e Precisas:** Garantir que todos os serviços, produtos e termos contratuais sejam apresentados de forma clara, evitando qualquer tipo de ambiguidade que possa prejudicar a compreensão do cliente.
- **Tratar o Cliente com Respeito e Profissionalismo:** Todos os colaboradores da **Central Bank** devem tratar os clientes com respeito, cortesia e dedicação, ouvindo suas necessidades e oferecendo soluções que atendam às suas expectativas.
- **Cumprir as Obrigações Contratuais:** Cumprir rigorosamente todas as cláusulas acordadas com os clientes, oferecendo serviços dentro dos padrões de qualidade estabelecidos e no prazo acordado.

- **Agir com Transparência nas Tarifas e Custos:** Informar previamente ao cliente sobre qualquer custo ou tarifa relacionada aos serviços prestados, garantindo que não haja surpresas ou custos ocultos.
- **Prevenir Fraudes e Atos Ilegais:** Implementar mecanismos de prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e outros crimes financeiros, conforme as leis e regulamentações em vigor. A **Central Bank** não permitirá que seus serviços sejam utilizados para fins ilícitos.
- **Apoiar a Educação Financeira:** Contribuir para o desenvolvimento da educação financeira de seus clientes, proporcionando informações e orientações que os ajudem a tomar decisões financeiras mais informadas e responsáveis.

3. Deveres e Obrigações dos Clientes

Os clientes que se relacionam com a **Central Bank** também têm responsabilidades importantes para garantir uma interação ética e positiva. Os clientes devem:

- **Fornecer Informações Verídicas e Completas:** O cliente deve garantir que todas as informações fornecidas à **Central Bank** são corretas, completas e atualizadas. A empresa depende dessas informações para oferecer serviços adequados e para cumprir suas obrigações legais.
- **Cumprir com as Obrigações Financeiras:** O cliente deve cumprir com as obrigações financeiras acordadas, como o pagamento de tarifas, taxas e qualquer outra despesa relacionada aos serviços oferecidos pela **Central Bank**.
- **Utilizar os Serviços de Forma Responsável:** O cliente deve utilizar os serviços da **Central Bank** de forma responsável e de acordo com a legislação vigente, sem praticar atos ilícitos, como fraudes ou lavagem de dinheiro.
- **Manter a Confidencialidade:** O cliente deve zelar pela confidencialidade de suas informações financeiras e pessoais, tomando as devidas precauções para proteger seus dados de acessos não autorizados.
- **Respeitar a Integridade dos Relacionamentos Comerciais:** O cliente deve manter um relacionamento respeitoso com a **Central Bank**, agindo de forma honesta e transparente, e comunicando-se de forma clara quando necessário.

4. Práticas Inaceitáveis

A **Central Bank** não tolera as seguintes práticas:

- **Fraudes e Atividades Ilegais:** Qualquer tentativa de fraude, manipulação de informações ou uso indevido de nossos serviços para fins ilegais será tratada com a máxima seriedade, e pode resultar em ações legais.
- **Discriminação ou Assédio:** A discriminação, assédio ou qualquer comportamento desrespeitoso, seja com relação a colaboradores, clientes ou parceiros comerciais, não será tolerado.

- **Uso Indevido de Informações:** O uso indevido ou a divulgação não autorizada de informações confidenciais ou sigilosas, seja por parte de colaboradores ou clientes, é estritamente proibido.

5. Mecanismos de Denúncia

Qualquer violação deste Código de Ética pode ser denunciada por meio dos canais de comunicação disponíveis no site da **Central Bank**. A empresa garante que todas as denúncias serão tratadas com confidencialidade e as devidas investigações serão conduzidas de forma justa e imparcial.

6. Compromisso com a Melhoria Contínua

A **Central Bank** acredita na importância da melhoria contínua de seus processos, serviços e conduta ética. A empresa revisa regularmente este Código de Ética e Conduta, com o objetivo de promover um ambiente de trabalho e relacionamento com os clientes que seja cada vez mais ético, transparente e responsável.

Este Código de Ética e Conduta reflete o compromisso da **Central Bank** em manter um ambiente de negócios íntegro, transparente e justo, e visa estabelecer uma base sólida para relações comerciais baseadas no respeito mútuo e na responsabilidade.

A **Central Bank** agradece a todos os clientes por se unirem a nós nesse compromisso com a ética, integridade e boas práticas no mercado financeiro.