



PERSONALCOB
RECUPERAÇÃO COM EXCELÊNCIA

PLANO DE INTEGRIDADE
PersonalCob Serviços Financeiros LTDA

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
01/09/2020	1.0	Primeira versão do Plano de integridade	Mayara Soares Batista
15/10/2021	2.0	Segunda versão do Plano de integridade	Mayara Soares Batista
13/01/2023	3.0	Revisão	Mayara Soares Batista

Plano de Integridade da PERSONALCOB SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA
Rua Barão de Itapetininga, n.º 93, 8º andar, República – São Paulo - SP.

CEP: 01042-001 – São Paulo – SP.

<https://personalcob.com.br/>

juridico@personalcob.com.br

Sumário

1.	INFORMAÇÕES GERAIS DA EMPRESA	4
2.	INTRODUÇÃO	4
3.	O PROGRAMA DE INTEGRIDADE – TEORIA E PRÁTICA	5
4.	DO COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO	7
5.	CONCLUSÃO	8

1. INFORMAÇÕES GERAIS DA EMPRESA

A Personalcob é uma empresa privada, fundada no ano de 2010, com objetivo inicial de Recuperar Créditos.

Durante esses anos a Personalcob cresceu, investiu em tecnologia de ponta, aprimorou sua busca por profissionais engajados e comprometidos com a excelência no que fazem, adquiriu novos clientes entre eles empresas públicas, expandiu seu ramo de atuação e passou a atuar na atividade de Teletendimento.

Temos como missão a excelência na prestação dos serviços, buscando e priorizando soluções conciliatórias, sempre com mais alto nível de ética, na busca persistente e incansável de ser referência na atuação dos serviços de Recuperação de Crédito e Teletendimento.

2. INTRODUÇÃO

A corrupção constitui grave violação aos direitos humanos, comprometendo ainda o desenvolvimento de uma nação. É nociva tanto à comunidade quanto aos negócios. Prejudica o enfrentamento de problemas sociais, cria barreiras à livre competição e gera desconfiança entre os diversos setores da sociedade e do poder público.

Nesse cenário, não há dúvida de que a corrupção deve ser combatida por todos, em qualquer circunstância.

Visando sua repreensão, bem como o desencorajamento à prática de condutas ilícitas, em 1º de agosto de 2014 foi promulgada a Lei nº 12.846, conhecida como Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa.

O Plano de Integridade da Personalcob é composto por um conjunto de políticas, normas e procedimentos voltados para a prevenção, monitoramento, detecção e atuação em relação aos atos lesivos.

A Personalcob desenvolveu o plano de integridade com o objetivo de fortalecer seu comprometimento socioeconômico, criando políticas e mecanismos para o gerenciamento de riscos, com vistas ao desenvolvimento de uma gestão capaz de lidar com eventos que representem risco ao atingimento dos objetivos organizacionais e resolver questões que envolvam possíveis violações éticas.

Este guia é direcionado a todas as pessoas físicas ou jurídicas que mantenham ou venham a manter relações com a Personalcob.

3. O PROGRAMA DE INTEGRIDADE – TEORIA E PRÁTICA

O programa de integridade corporativo é a principal arma da pessoa jurídica na prevenção da corrupção. Ele serve para criar uma cultura que coíba condutas antiéticas e cumpra rigorosamente as observâncias da lei.

Nosso plano de integridade está baseado nas leis vigentes e em nossa missão, visão e valores institucionais.

- **Missão, visão, valores institucionais e diretrizes do Plano**

Missão: Nossa missão é prestar serviços de recuperação de créditos e teleatendimento unindo tecnologia de ponta e atendimento especializado e único.

Visão: Conquistar o mercado com um modo diferente e inovador de recuperar créditos e de teleatendimento.

Valores Institucionais: ética, transparência, respeito e excelência.

As principais atividades operacionais e todas as práticas de negócio da Organização foram consideradas na elaboração do Plano de Integridade e estão divididos em pilares estratégicos de atuação, sendo eles a Prevenção do Risco de Corrupção, o Monitoramento e Detecção de Condutas Inapropriadas e a Resposta da Alta Administração.

Prevenção do Risco de Corrupção: os principais instrumentos legais internos relativos à integridade são o manual de conduta, termo de ciência e compromisso e manual de procedimentos. Na busca de garantirmos que todos observem o manual de conduta e procedimento, no ato da admissão é aplicado treinamento e capacitação dos colaboradores, divulgação de nossas políticas e normas de forma clara e objetiva, com constante divulgação através de nossa intranet, além de permanente treinamento (reciclagem).

Monitoramento e Detecção de Condutas Inapropriadas: monitoração dos riscos e dos controles relacionados a anticorrupção e condutas antiéticas, a rápida identificação de condutas não aderentes ao Código de Conduta Ética da Personalcob por

meio de indicadores (monitoria de qualidade), de auditorias internas e externas e da gestão dos canais de denúncias.

Na busca de mitigarmos qualquer corrupção ou tentativa de fraude em relação aos nosso trabalho, realizamos a conferência de resultados realizados por cada colaborador, através de sistema automatizado e controles via relatórios obtidos por esse sistema.

No que tange aos nossos registros contábeis, balanços e balancetes, mantemos tudo arquivado e atualizado conforme legislação vigente.

Os resultados de produção operacional, objeto dos contratos de prestação de serviços de recuperação de créditos entre a Personalcob e seus clientes, são divulgados por relatórios de *BI - Business Intelligence* de forma online, proporcionando total transparência dos resultados e mitigando qualquer tipo de manipulação a frente de nossos colaboradores.

Resposta da Alta Administração: diligência nas denúncias recebidas, nos apontamentos realizados pela auditoria interna, externa, agentes de controles e *compliance*. Aplicação das medidas disciplinares aos empregados que descumprir o manual de conduta e operacional da organização.

Dessa forma, são os cinco pilares do programa de integridade:



ESTRUTURAS DE GESTÃO DA INTEGRIDADE

Ação de promoção da integridade	Responsáveis
Promoção da Ética e regras de conduta para empregados	<ul style="list-style-type: none">• Comissão de Ética (Alta Administração, Recursos Humanos e Departamento Jurídico).
Promoção da Transparência Ativa	<ul style="list-style-type: none">• Alta Direção• Recursos Humanos• Departamento Financeiro/Controladoria• Conformidade (Comissão de Ética e Setor de Sistema de Gestão Integrada).
Tratamento de conflitos de interesse	<ul style="list-style-type: none">• Comissão de Ética
Tratamento de denúncias	<ul style="list-style-type: none">• Comissão de Ética
Verificação do funcionamento de controles internos	<ul style="list-style-type: none">• Auditoria interna• Auditoria externa• Comissão de Ética• Conformidade (Comissão de Ética e Setor de Sistema de Gestão Integrada).
Cumprimento de recomendação da auditoria	<ul style="list-style-type: none">• Alta Direção• Conformidade (Comissão de Ética e Setor de Sistema de Gestão Integrada).• Auditoria
Implementação de procedimentos de responsabilização	<ul style="list-style-type: none">• Comissão de Ética• Conformidade (Comissão de Ética e Setor de Sistema de Gestão Integrada).

4. DO COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A Direção Executiva apoia o Plano de Integridade de forma que tenha sua eficácia atendida. Todas as políticas e normas referentes a ética e a anticorrupção são ratificadas e devem ser seguidas por todos os colaboradores e prestadores de serviço, na execução de seus trabalhos e negócios.

O código de conduta e ética e o manual operacional estão disponibilizados no site da Personalcob para o público em geral e na Intranet Corporativa para os colaboradores.

Cabe à Diretoria Executiva estabelecer e acompanhar as ações necessárias à consecução das diretrizes, promovendo altos padrões de integridade e ética e a difusão de uma cultura que enfatize e demonstre a todos os colaboradores a importância de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados.

5. CONCLUSÃO

O presente plano de integridade institui as diretrizes balizadoras da Personalcob, estas diretrizes reproduzem nossa missão, visão e valores institucionais.

O programa de integridade será revisado e atualizado anualmente, ou conforme a necessidade apontada pelas auditorias, com o objetivo de manter sua eficácia e nos manter no caminho do crescimento sólido e no mais alto nível de ética.

São Paulo, ____ de _____ de 2023.

PERSONALCOB SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA