



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

FESTOR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 2026

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Princípios, condutas e valores institucionais do Festor

ASSUNTO	VERSÃO	PUBLICADA EM	PRÓXIMA REVISÃO
Código de Ética e Conduta	4.0	29/07/2026	29/07/2027

ÁREA DE APLICAÇÃO	ELABORADOR	APROVADORES	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO
Todas as áreas	Jurídico / Compliance / Governança	Diretoria Executiva	Interna – Pública

CÓDIGO DO DOCUMENTO: COD-ETC-001-2026-V4.0

Histórico de Revisão

EDIÇÃO	VERSÃO	DATA	TIPO (I/E/A/N)	SUMÁRIO DE ALTERAÇÃO
2024	1.0	24/06/2024	N	Estruturação inicial do documento
2024	2.0	16/08/2024	I / A	Inclusão das seções de Relação com Acionistas e Relação com Fornecedores e Parceiros; detalhamento de regras de eventos e brindes
2025	3.0	22/09/2025	I / A	Reestruturação geral, inclusão de tipos de assédio, treinamentos e comunicações, registros contábeis e transparência financeira
2026	4.0	29/07/2026	I / A	Fusão das versões anteriores, atualização de razão social e canais de contato para Festor Instituição de Pagamento Ltda., unificação do Comitê de Ética e do Comitê de Conduta e Integridade, inclusão de diretrizes de eventos/brindes e correções redacionais, e alinhamento visual com o padrão de governança do Festor

LEGENDA DO HISTÓRICO DE REVISÃO – TIPO DE ALTERAÇÃO

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
I	Inclusão: Inclusão de informação não existente na versão anterior.
E	Exclusão: Exclusão de informação existente na versão anterior.
A	Alteração ou ajuste de informação já existente na versão anterior.
N	Novo: Indica a data em que o normativo foi criado, que corresponde à primeira versão do documento.

Sumário

Histórico de Revisão	2
Sumário	3
Mensagem da Liderança	4
1. Objetivo	4
2. Introdução	4
3. Destinatários	5
4. Princípios Institucionais	5
5. Princípios Éticos	5
5.1 Ética	5
5.2 Cumprimento das Leis e Regulamentações	6
5.3 Prevenção ao Assédio e Discriminação	7
5.4 Uso de Álcool, Drogas, Armas e Violência	7
5.5 Atos de Conflitos de Interesse, Corrupção e Lavagem de Dinheiro	7
5.6 Compromisso com as Normas	8
6. Proteção de Informação e Estratégia de Negócio	8
7. Relacionamentos	8
7.1 Relacionamento Interno	8
7.2 Relação com a Sociedade	9
7.3 Relação com os Acionistas	9
7.4 Relação com Fornecedores e Parceiros Comerciais	9
7.5 Relação com os Clientes	10
7.6 Relação com Concorrentes	10
7.7 Relação com Entidades de Classe e Associações	10
7.8 Relação com Agentes Públicos e Administração Pública	11
7.9 Relação com o Meio Ambiente	11
8. Regras Gerais de Conduta	11
8.1 Conflitos de Interesse	12
9. Propriedade Intelectual	12
10. Confidencialidade	13
10.1 Declaração à Imprensa	13
10.2 Preservação da Imagem Institucional	13
11. Informação Privilegiada	13
12. Sigilo das Informações	13
13. Gestão da Ética	14
13.1 Comitê de Conduta e Integridade	14
14. Treinamentos e Comunicações	14
15. Registros Contábeis e Transparência Financeira	15
16. Gestão e Canal de Denúncia	15
16.1 Canais de Acesso	15
17. Sanções e Penalidades	16
18. Disposições Finais	16
Termo de Responsabilidade e Compromisso de Adesão	17

Mensagem da Liderança

Prezadas(os),

No Festor, acreditamos que a ética não é apenas um valor — é a base sobre a qual construímos nossa reputação, nossas relações e nosso futuro.

Em um ambiente de constante transformação, manter a integridade como norte é o que nos permite crescer com consistência, gerar confiança e entregar valor real à sociedade.

Este Código de Ética e Conduta representa mais do que um conjunto de regras: ele expressa o nosso compromisso coletivo com atitudes responsáveis, decisões conscientes e respeito mútuo. Cada colaborador, independentemente de sua função ou área de atuação, é protagonista na construção de uma cultura íntegra, transparente e justa.

Como liderança, reafirmamos que o compromisso do Festor é com o exemplo. O tone at the top é claro: não há espaço para atalhos éticos, tolerância à má conduta ou omissão diante de irregularidades. Valorizamos a coragem de agir corretamente, mesmo quando isso exige firmeza e resiliência.

Contamos com cada um de vocês para fazer deste Código uma prática viva, presente nas decisões do dia a dia e refletida em cada interação. Ética não é apenas o que defendemos — é o que fazemos, mesmo quando ninguém está olhando.

Com respeito e confiança,

Diretoria Executiva Festor

1. Objetivo

O Código de Ética e Conduta do Festor tem por finalidade estabelecer princípios e padrões éticos adotados pela organização junto aos seus Colaboradores e explicitar a sua postura em face dos diferentes públicos com os quais interage.

2. Introdução

Nosso Código de Ética e Conduta foi criado para evidenciar claramente os princípios éticos do Festor, sua identidade organizacional, além de formalizar nosso compromisso com atuação responsável, ética, transparente e de respeito mútuo, inspirado nos valores e nas crenças da Companhia.

Trata-se de um documento elaborado para orientar o comportamento e a postura de todos os profissionais, independentemente do cargo ou função ocupados. Não abrange todas as situações possíveis, mas fornece orientações gerais para o exercício de um bom julgamento; havendo qualquer dúvida sobre o uso apropriado ou situação particular, esta deve ser direcionada ao Comitê competente.

O presente Código alinha-se à missão, visão e valores que definem a identidade do Festor e reforça as condições singulares da Instituição, o comprometimento com a inovação e a paixão em transformar ações sempre considerando o fator humano, de maneira a destacar o compromisso através de tratamento igualitário e não discriminatório, pautado nos princípios de:

- Dignidade e respeito, reconhecendo, aceitando e não discriminando gêneros, classes sociais, etnias, opiniões e crenças divergentes, preservando a integridade física, moral e psicológica de colaboradores e parceiros;
- Repúdio a qualquer abuso ou assédio, seja moral ou sexual;
- Repúdio a qualquer ação de exploração da mão de obra, seja trabalho escravo, análogo ao escravo ou infantil;
- Efetivo cumprimento das políticas internas e de toda a legislação e regulação aplicável ao modelo de negócio.

O direcionamento é dado pelos fundamentos corporativos, com base na responsabilidade social e empresarial, sendo uma referência formal que orienta a conduta profissional interna e externa de todos os Colaboradores da Instituição.

3. Destinatários

O presente Código de Ética deve ser observado pelos membros do Conselho, Presidente, Vice-Presidente, Diretoria Executiva, Gestão, Liderança, Colaboradores e Parceiros Comerciais que atuem em nome do Festor, ou em nome de terceiros perante a própria Instituição.

Todos esses destinatários devem utilizar as disposições previamente elencadas neste Código como referencial ético e de conduta a ser observado para um bom relacionamento junto ao Festor e na condução de atividades em qualquer localidade em que o Festor venha a atuar.

4. Princípios Institucionais

O Festor fomenta um ambiente de trabalho pautado no respeito e na dignidade, não permitindo entre seus Colaboradores qualquer tipo de discriminação, estando comprometido com ações e políticas para assegurar oportunidades de trabalho justas — incluindo tratamento igualitário na contratação, promoção, treinamento, compensação, rescisão e ação corretiva — e não tolerando atitudes de discriminação por parte de seus Colaboradores.

A cooperação e o trabalho em equipe são grandes aliados de nossa cultura. O relacionamento entre os nossos membros é acolhedor, baseando-se no respeito e na igualdade de direitos. É dever de todos contribuir com o zelo por esse ambiente, cabendo aos Gestores serem exemplo.

O respeito aos Direitos Humanos é uma preocupação constante em nosso dia a dia. Nossas relações são pautadas na liberdade de pensamento e de expressão e na igualdade de direitos. Qualquer menção ao Festor e a pessoas é realizada de maneira fidedigna, afetuosa e livre de preconceitos ou intenções maliciosas.

Com a finalidade de contribuir com um ambiente inovador, incentivamos a todos a atuarem além das expectativas e de seus desempenhos, observando o desenvolvimento pessoal e profissional, o que reflete em produtos e serviços diferenciados e reconhecidos por nossos Clientes.

Nossa estratégia envolve os seguintes direcionadores:

- **Missão:** Conectar pessoas e empresas às melhores soluções financeiras para impulsionar os seus negócios.;
- **Visão:** Ser reconhecido como uma das principais plataformas de soluções financeiras, construindo um ecossistema completo e seguro de soluções.

Valores:

- **Adaptabilidade:** Evoluímos rapidamente diante das mudanças.
- **Resiliência:** Transformamos desafios em oportunidades com dedicação e perseverança.
- **Autonomia:** Agimos com protagonismo e responsabilidade em todos os níveis.
- **Transparência:** Construimos relações baseadas em clareza, ética e confiança.
- **Trabalho em equipe:** Atuamos de forma colaborativa, unindo talentos, experiências e objetivos.

5. Princípios Éticos

5.1 Ética

O Festor está comprometido com elevados padrões de conduta e comportamento, adotados por seu corpo diretivo, Gestores, Colaboradores e Parceiros envolvidos no desempenho de suas funções, dos

quais se espera o pleno cumprimento — a ética no trabalho orienta não apenas o teor de suas decisões, mas também o processo de tomada de decisão.

Respeitamos a dignidade pessoal, a privacidade e os direitos individuais de cada um, trabalhando e colaborando com pessoas de diversas origens étnicas, culturais, religiosas, idades, raças e identidades. Em coerência com nossos princípios e com a legislação aplicável, não toleramos qualquer discriminação, assédio ou comportamento ofensivo, de caráter moral ou sexual.

Além dos deveres previstos em lei, os Colaboradores deverão observar os seguintes deveres:

- Atuar com prudência, diligência, integridade, responsabilidade, honestidade, lealdade e transparência;
- Ter ciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos;
- Prezar pela cooperação, cortesia, respeito mútuo e confiança no relacionamento com os demais profissionais, sem quaisquer tipos de preconceito ou discriminação;
- Manter-se isento e com postura profissional no relacionamento com Clientes;
- Manter sigilo absoluto sobre as operações e informações da Instituição, seus Clientes, Prestadores de Serviços e Fornecedores, das quais tenha conhecimento por sua atuação;
- Não ceder a pressões ou intimidações de Clientes, beneficiários, interessados ou quaisquer outros que procurem favores ou vantagens indevidas;
- Informar ao seu Gestor, à área de Recursos Humanos ou à área de Compliance sobre quaisquer atividades irregulares, antiéticas, corruptas ou ilegais das quais tenha conhecimento, preservando-se o anonimato do informante;
- Respeitar os colegas de trabalho, independentemente de raça, idade, gênero, aparência física, orientação sexual, opção religiosa, origem geográfica ou opção política.

É expressamente vedado aos Colaboradores, no exercício de suas atividades profissionais, adotar qualquer das condutas abaixo descritas, por representarem infrações aos princípios éticos, legais e institucionais:

- Intimidar demais colaboradores com a finalidade de obter favores pessoais ou profissionais;
- Solicitar, sugerir ou receber quaisquer vantagens utilizando o nome da Instituição, cargo ou função, para obtenção de benefícios pessoais ou a terceiros;
- Usar informação privilegiada ou confidencial obtida no exercício profissional em benefício próprio ou de terceiros, em negócios estranhos aos da Instituição;
- Tratar colaboradores, clientes ou fornecedores de forma diferenciada por questões de cunho pessoal;
- Exercer atividades profissionais conflitantes com o cargo ou função, ou incompatíveis com o horário de trabalho;
- Expor colegas de trabalho a situações vexatórias, com o intuito de desmerecê-los ou humilhá-los;
- Compactuar com irregularidades.

5.2 Cumprimento das Leis e Regulamentações

Os negócios do Festor estão sujeitos à aplicação de diversas leis, regras e regulamentos, incluindo, mas não se limitando às normas do Banco Central do Brasil (BACEN), da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) — quando aplicável às atividades desenvolvidas — e de outros órgãos fiscalizadores, além de leis federais, estaduais e municipais. Embora não se espere que os Colaboradores conheçam todos os detalhes das regulamentações que regem nossos negócios, espera-se que conheçam e cumpram as políticas e procedimentos aplicáveis à sua função e concluam qualquer treinamento necessário. Todas as Políticas, Manuais e Normas do Festor são disponibilizadas na intranet.

As áreas de Jurídico, Regulatório, Compliance e Recursos Humanos estão à disposição para dialogar sobre qualquer situação específica e/ou procedimento. O desconhecimento das normas não poderá ser utilizado como fundamento para conduta em desconformidade com o presente Código.

5.3 Prevenção ao Assédio e Discriminação

O respeito ao próximo é uma premissa levada a sério no Festor e, por isso, não toleraremos assédio de qualquer natureza (moral, sexual, eleitoral, organizacional ou hierárquico), discriminação de cor, raça, credo, gênero, orientação sexual ou idade, ou qualquer outro tipo de abuso não elencado neste Código.

Não serão aceitos discriminação ou assédio verbal, escrito (por e-mail, mensagens instantâneas ou outras formas de comunicação) ou físico que afronte a dignidade e a integridade do indivíduo.

- Assédio moral: conduta abusiva (gestos, palavras, escritos, comportamentos, atitudes) que intencionalmente firam a individualidade e dignidade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego, constrangendo-a ou degradando o clima do ambiente de trabalho;
- Assédio sexual: quando alguém em posição diferenciada usa dessa vantagem com a intenção de obter favores sexuais, ferindo a integridade psicológica e profissional das pessoas;
- Assédio eleitoral: pressão, coação ou influência indevida sobre alguém para que vote ou deixe de votar em determinado candidato ou partido, especialmente em ambientes de trabalho;
- Assédio organizacional: forma de assédio promovida sistematicamente pela própria estrutura da organização, expondo trabalhadores a situações humilhantes, abusivas ou degradantes;
- Assédio hierárquico: quando superiores utilizam sua posição de poder para constranger, humilhar ou prejudicar subordinados, de forma direta ou indireta.

Atos de discriminação ou assédio estão sujeitos a medidas disciplinares, incluindo a rescisão do contrato de trabalho, dependendo da gravidade do caso. Todo tipo de assédio, discriminação ou abuso deve ser imediatamente comunicado à área de Recursos Humanos ou reportado pelo Canal de Denúncias, para tratamento junto ao Comitê de Conduta e Integridade.

5.4 Uso de Álcool, Drogas, Armas e Violência

Incentivamos o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social, encorajando a adoção e manutenção de hábitos saudáveis para o bem-estar e a segurança de nossos times.

O consumo de álcool é permitido em ocasiões especiais e/ou comemorativas, sempre com bom senso e nunca de maneira que afete o desempenho, conflite com a rotina de trabalho ou acarrete comportamento inadequado, colocando em risco a segurança de outras pessoas ou violando a lei.

São proibidos o porte ou uso de drogas ilegais em nossos escritórios ou em eventos patrocinados, bem como o porte de qualquer tipo de arma. Não toleramos atos violentos, físicos ou verbais.

5.5 Atos de Conflitos de Interesse, Corrupção e Lavagem de Dinheiro

Para fins deste Código, ficam definidas as seguintes diretrizes:

- Conflito de interesses: situação em que interesses pessoais ou de pessoas próximas possam influenciar as ações do Colaborador no ambiente de trabalho ou fora dele;
- Corrupção: ato de se utilizar indevidamente de uma posição de influência para obter vantagens ou realizar ação considerada ilegal;
- Suborno: oferta de qualquer bem de valor com o objetivo de obter vantagens ou informações indevidas, de forma ilícita, injusta ou fraudulenta;
- Fraude: ato intencional de enganar alguém ou utilizar métodos desonestos com a finalidade de obter ganhos de forma ilícita;
- Lavagem de dinheiro: ocultação ou dissimulação da natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal;
- Financiamento ao terrorismo: apoio financeiro, por qualquer meio, ao terrorismo ou a quem o incentive, planeje ou cometa.

O Festor tem por compromisso combater todas e quaisquer formas de corrupção, suborno, fraude e lavagem de dinheiro no relacionamento com os setores público e privado, utilizando todos os meios

possíveis para prevenir essas condutas, sempre em conformidade com a Lei Federal nº 12.846/2013 e seu Decreto Regulamentador nº 11.129/2022, bem como com as normas do BACEN e do COAF aplicáveis à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (PLD/FT).

5.6 Compromisso com as Normas

Os Destinatários deste Código devem considerar que as atitudes e comportamentos são fundados no compromisso de fazer o melhor, com plena aderência aos valores do Festor, às leis vigentes e às normas e políticas internas. Assim, fica estabelecido:

- Agir de acordo com as leis, normas e políticas aplicáveis, internas ou externas;
- Repudiar a utilização de software não licenciado;
- Respeitar as regras e políticas internas estabelecidas pelo Festor;
- Zelar pela imagem do Festor nas redes sociais, seguindo a Política de Marketing e Comunicação do Festor.

Os destinatários deste Código devem pautar sua conduta na imparcialidade. Existirão situações em que as normas se tornam abstratas para auxiliar uma tomada de decisão em que seja necessário equilibrar interesses (conflito de interesses), sendo preciso utilizar o conceito próprio do que seria certo e do que seria errado. Desta maneira:

- Exercer as atividades de forma isenta, não usando a posição dentro da Instituição para obter benefícios ou vantagens para si ou terceiros;
- Resistir a qualquer tipo de pressão ou assédio;
- Abster-se de participar de práticas de comércio ou de atividades de natureza religiosa, política ou partidária nas dependências do Festor;
- Evitar o constrangimento dos colegas e manter o clima de cordialidade;
- Abster-se de usar o nome, marca e símbolos corporativos do Festor sem autorização prévia;
- Abster-se de disseminar conteúdos nas redes sociais que não condizem com os valores do Festor.

6. Proteção de Informação e Estratégia de Negócio

Aos destinatários deste Código, é devido o respeito aos conteúdos e às informações produzidas pelo Festor, sendo indispensável:

- Abster-se de compartilhar, sob qualquer hipótese, nome de usuário (login) e senha da rede, que são pessoais e intransferíveis, sendo qualquer ação indevida de responsabilidade de quem os compartilhou;
- Resguardar os conteúdos internos (informações, documentos, dados, relatórios), compartilhando-os somente após a devida autorização e apenas com quem os necessite para exercer as atividades definidas pelo Festor;
- Respeitar e proteger a confidencialidade e o sigilo de informações e a restrição de sua divulgação, tanto de matérias internas do Festor quanto de propriedade de terceiros, mesmo após eventual desligamento do Festor;
- Utilizar os sistemas do Festor zelando pela qualidade das informações imputadas e garantindo sua confidencialidade.

7. Relacionamentos

7.1 Relacionamento Interno

Todos os Colaboradores subordinados ao cumprimento das regras contidas neste Código devem adotar postura responsável frente às suas atividades, apoiada no respeito, cooperação, cautela, dedicação e honestidade, exercendo suas atividades com zelo pelos recursos e bens disponibilizados pelo Festor.

O Festor determina que todas as decisões e atividades profissionais da organização devem ser pautadas na equidade de direitos, tratamentos e oportunidades. Não será permitida a qualquer Colaborador a prática de atos configurados como retaliação, abuso de poder, desrespeito, concessão de benefícios injustificados, discriminação racial, sexual, religiosa ou relacionada a deficiências, propagação de violência, ou que provoquem desconforto físico ou verbal, assédio moral ou sexual.

Todas as condutas em desconformidade com as normas do mercado ou que desrespeitem as políticas internas da Instituição estão proibidas e serão passíveis de sanções, na forma estabelecida nas políticas específicas de Recursos Humanos.

7.2 Relação com a Sociedade

Conscientes de nossas responsabilidades, mantemos relações com a sociedade marcadas pela confiança e transparência. Em nossos relacionamentos com os diversos segmentos com os quais atuamos, nos comprometemos a:

- Estabelecer mecanismos de diálogo com as diversas partes interessadas nos negócios da empresa e praticar uma gestão com transparência nos resultados;
- Respeitar os costumes e as culturas locais e promover a melhoria da qualidade de vida das comunidades com as quais interage;
- Não utilizar, sob nenhuma forma, trabalho escravo, infantil, degradante, forçado ou compulsório;
- Estimular a conscientização social e o exercício da cidadania ativa por parte de todos os seus Colaboradores;
- Incentivar a viabilização de projetos de pesquisa e tecnologia para o desenvolvimento sustentável;
- Prevenir e coibir qualquer prática de corrupção, suborno, fraude, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo;
- Coibir o apoio financeiro e contribuições para partidos políticos ou campanhas de candidatos a cargos eletivos;
- Promover canais permanentes de comunicação e diálogo com as comunidades onde atuamos;
- Incentivar iniciativas voluntárias de seus Colaboradores em benefício das comunidades em que o Festor atua.

7.3 Relação com os Acionistas

Visando proteger os interesses dos Acionistas e manter a solidez financeira e os requisitos da boa governança corporativa, o Festor se compromete a:

- Conduzir de forma democrática suas relações com os Acionistas, valorizando suas participações e interesses;
- Priorizar, na elaboração de relatórios e informes, a transparência, a confiabilidade, a objetividade e a pontualidade das informações;
- Atuar de forma a atrair os investimentos necessários para manter, melhorar e expandir a Instituição, assegurando aos Acionistas o retorno adequado;
- Divulgar informações aos Acionistas e ao mercado pelos meios regulados.

7.4 Relação com Fornecedores e Parceiros Comerciais

Buscamos manter um relacionamento respeitoso e de confiança com nossos Fornecedores e Parceiros Comerciais, observando os seguintes critérios de conduta:

- Exigir dos parceiros comerciais e fornecedores a confidencialidade e o sigilo no trato de dados e informações a que venham a ter acesso, incluindo as fases anteriores e posteriores à contratação;
- Exigir dos parceiros comerciais e fornecedores a aderência às mesmas condutas éticas do Festor, com cumprimento de exigências legais, trabalhistas, ambientais, sanitárias e de segurança do trabalho;

- Selecionar parceiros e fornecedores por meio de critérios técnicos, imparciais e transparentes, considerando conformidade técnica, desempenho, qualidade e condições de garantia, de modo a não caracterizar favorecimentos de qualquer espécie;
- Submeter a contratação de qualquer fornecedor ou parceiro relevante à análise de Know Your Partner (KYP) pelas áreas de Compliance e Jurídico, com aprovação da Alta Direção quando aplicável;
- Solicitar, no mínimo, três orçamentos para a compra de bens e/ou equipamentos relevantes, a fim de buscar o melhor preço e qualidade;
- Rejeitar, objetivamente, parceiros e fornecedores que apresentem indícios de uso de mão de obra escrava, infantil ou forçada, ou de práticas ilícitas como fraude, suborno e corrupção, direcionando qualquer irregularidade detectada à autoridade competente.

De modo a garantir as premissas explicitadas neste Código, os Colaboradores estão expressamente proibidos de:

- Manter relação comercial, como representante do Festor, com empresa em que ele próprio ou familiar tenha interesse ou participação direta ou indireta, sem prévia autorização das áreas de Compliance e Jurídico;
- Aceitar benefício pessoal — pagamento em dinheiro, mercadoria, viagem, refeição ou qualquer vantagem — advindo de relacionamento com Fornecedor ou Parceiro. Despesas com viagem, hospedagem e refeições relacionadas à atividade profissional devem sempre ser pagas pelo Festor, mesmo que o convite parta do Fornecedor.

7.5 Relação com os Clientes

O Festor reconhece que os Clientes têm percepções, exigências e expectativas diferenciadas e devem ser atendidos com segurança, concisão, profissionalismo, ética e isonomia. São critérios de conduta comuns a todos os Colaboradores e parceiros comerciais perante os Clientes do Festor:

- Agir de maneira transparente e ética;
- Analisar cuidadosamente todos os riscos envolvidos na geração de projetos, estudos e soluções a terceiros, de modo a proteger a reputação do Festor e demais partes relacionadas;
- Resguardar as informações utilizadas e os resultados obtidos, protegendo-os de vazamentos indevidos e tratando-os com os padrões de confidencialidade requeridos;
- Rejeitar a obtenção de resultados a qualquer custo, priorizando atitudes alinhadas aos valores e interesses da Instituição;
- Atuar com eficiência, respeito e cortesia, oferecendo produtos e serviços alinhados às necessidades do Cliente;
- Fornecer aos Clientes informações claras, precisas e adequadas, alertando-os sobre eventuais riscos relacionados a cada operação;
- Manter contato próximo aos Clientes de maneira a conhecer suas atividades e a origem de seus recursos (KYC), em favor do cumprimento da legislação de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo;
- Jamais favorecer um Cliente em detrimento de outro.

7.6 Relação com Concorrentes

O Festor orienta seus Colaboradores a atuarem com ética, não realizando comentários com terceiros, direta ou indiretamente, sobre produtos ou serviços da concorrência que não estejam baseados em fatos comprovados ou cujo objetivo seja desabonar publicamente a imagem de concorrentes.

O Festor pratica a concorrência leal e se compromete a atuar com respeito mútuo, sendo proibidas práticas como manipulação, espionagem e omissão de fatos relevantes, entre outras.

7.7 Relação com Entidades de Classe e Associações

São critérios de conduta comuns a todos os Colaboradores e Parceiros Comerciais em relação às Entidades de Classe e Associações:

- Respeitar o direito de Colaboradores de criar, manter ou se filiar a Associações e Entidades de Classe, sem qualquer discriminação;
- Participar de processos legítimos de negociação coletiva de trabalho;
- Respeitar as normas para o exercício da profissão, regulamentadas pelos respectivos Conselhos de Classe.

7.8 Relação com Agentes Públicos e Administração Pública

- Respeitar rigorosamente as leis anticorrupção e antissuborno que regem as relações com agentes públicos nacionais e internacionais de todas as esferas de poder, incluindo funcionários e permissionários de serviços públicos, membros de partidos políticos e candidatos a cargos políticos;
- Pautar qualquer relacionamento na total transparência e legalidade, detalhando, a qualquer tempo, o objeto e objetivo das relações e os recursos envolvidos;
- Evitar qualquer situação em que possam existir dúvidas quanto à integridade das relações ou a possibilidade de existência de vantagem indevida.

A Administração Pública, nacional ou estrangeira, deve ser considerada não somente um órgão, mas membros e representantes de governo, órgãos reguladores, empresas públicas, fundações públicas, sociedades de economia mista, concessionárias de serviços públicos, partidos políticos e candidatos a cargo político.

Zelamos pela ética, honestidade, transparência e integridade em nossas relações com outras empresas e com a Administração Pública, independentemente da esfera e nível hierárquico, sempre observando as melhores práticas nacionais e internacionais de prevenção, remediação e punição de atos de corrupção e fraude.

Em nenhuma hipótese é permitido prometer, oferecer ou dar dinheiro ou qualquer outro tipo de vantagem a agente público, fornecedor ou qualquer outra pessoa ou entidade pública ou privada com a qual o Festor se relacione. Todas as interações e comunicações com a Administração Pública devem ser registradas, e os encontros e reuniões com agentes públicos devem ser acompanhados por, no mínimo, dois membros da Instituição.

A falha no cumprimento desses princípios pode resultar em danos à imagem e sérias penalidades para a Instituição e para as pessoas que determinaram ou executaram o ato, inclusive na esfera criminal. Proibimos veementemente qualquer tentativa de dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos. Sempre procure o apoio do Jurídico antes de cumprir qualquer determinação que pareça extrapolar os limites legais ou as práticas adotadas.

7.9 Relação com o Meio Ambiente

O respeito ao meio ambiente é princípio incorporado pela Instituição em todas as suas atividades, visando o desenvolvimento sustentável. Nos comprometemos a:

- Respeitar a legislação ambiental, adotando as melhores práticas de conservação no licenciamento ambiental de seus empreendimentos e unidades;
- Prevenir, mitigar e minimizar os impactos ambientais e sociais decorrentes de suas atividades, dando publicidade a todas as informações sobre esses impactos;
- Apoiar projetos, desenvolvimento e aplicação de novas tecnologias não agressivas ao meio ambiente;
- Buscar a sustentabilidade em seu negócio, minimizando impactos, maximizando benefícios e fornecendo a seus clientes um serviço de excelência em qualidade ambiental.

8. Regras Gerais de Conduta

8.1 Conflitos de Interesse

Os Colaboradores são orientados a atuar com honestidade e integridade para evitar quaisquer relacionamentos ou atividades que possam criar, ou parecer criar, conflito entre seus interesses pessoais e os interesses do Festor.

Os conflitos de interesse podem ocorrer quando surge uma oportunidade que traga vantagem além da remuneração acordada, ou gere prejuízo à Instituição ou ao interesse dos Clientes por ela representados, ou ainda quando os interesses pessoais dos Colaboradores são inconsistentes com os da Instituição, gerando conflito de lealdade. Os Colaboradores devem desempenhar as responsabilidades de seus cargos baseados no que é melhor para o interesse da Instituição e de seus Clientes, livres da influência de considerações e relacionamentos pessoais.

Para tanto, as seguintes regras deverão ser seguidas:

- Evitar parcialidade na solução ou aprovação de situações ocorridas, fazendo prevalecer as regras de ética e conduta da Instituição;
- Não envolver-se em negociação ou operação quando houver parente do Colaborador no outro polo, devendo o processo ser conduzido de forma transparente, dentro das regras de licitação interna e previamente aprovado pelas áreas de Compliance e Jurídico;
- Observar critérios objetivos na distribuição de recursos, sem influência de amizades ou preferências pessoais;
- Garantir a confidencialidade das informações internas, ativos da empresa, sendo vedada sua utilização para obter vantagens pessoais ou privilegiar terceiros;
- Submeter à prévia análise do Compliance e Jurídico qualquer informação de propriedade da organização enviada externamente, exceto informações públicas, obrigatórias ou amparadas contratualmente;
- Reportar ao Compliance atitudes suspeitas, consideradas atividades ilegais, duvidosas, antiéticas ou que infrinjam este Código;
- Não aceitar presentes, vantagens ou benefícios em razão do cargo ou função exercida, ou de parceiros com negociação em andamento. Brindes de natureza comercial que ultrapassem o valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) não devem ser aceitos; caso o recebimento ocorra, o Colaborador deverá encaminhar o item imediatamente ao Compliance, que realizará o devido registro, análise e destinação apropriada;
- Não divulgar comentários ou boatos que possam prejudicar os negócios ou a imagem do Festor ou de instituições concorrentes.

Os Colaboradores não estão autorizados a adquirir bens ou ativos financeiros cuja aquisição possa representar potencial conflito de interesses em relação à gestão de negócios executada pela Instituição. Colaboradores que, por questões relativas à natureza das operações do mercado financeiro, tenham acesso a informação relevante e não pública, estão impedidos de realizar, em seu nome ou por meio de terceiros, qualquer operação baseada nessa condição.

Eventos organizados ou patrocinados pelo Festor — como seminários, workshops e eventos publicitários, culturais ou educacionais — podem ser parte importante da missão institucional e da estratégia comercial, seja para disseminação de conhecimento, estreitamento de relações ou fortalecimento da marca. Esses eventos devem ser organizados de maneira a não dar aos participantes a impressão de que sejam obrigados a conceder algum tipo de vantagem indevida, ou que possam afetar a independência dos participantes. Os valores despendidos devem ser adequados à situação, contemplando apenas os dias de realização do evento. Jantares, almoços e eventos de entretenimento devem ser realizados exclusivamente para aprimorar relações institucionais, sem comprometer a imparcialidade em decisões comerciais, políticas, administrativas ou judiciais.

9. Propriedade Intelectual

A propriedade intelectual é um bem intangível e estratégico para o Festor, entendida como marcas, inovações, aperfeiçoamentos, processos, produtos, projetos, modelos, informações, ideias, know-how,

formulações ou qualquer outra atividade de cunho não material desenvolvida pelo Festor ou por sua contratação. Todos os direitos patrimoniais referentes a bens de propriedade intelectual criados, direta ou indiretamente, pelos membros do Festor — mesmo que suas funções não guardem relação com o desenvolvimento de pesquisas ou inovações — são, de forma gratuita, de propriedade exclusiva do Festor.

10. Confidencialidade

As informações obtidas pelo Colaborador no exercício de suas funções, ou pelo Parceiro Comercial na prestação de serviços relacionados ao Festor ou seus Clientes, encontram-se protegidas por regulamentações legais sobre sigilo de informações, estando proibida sua divulgação a terceiros ou a colaboradores não autorizados. Toda e qualquer informação relativa a negócios, contratações, concorrentes e fornecedores é dotada de confidencialidade, devendo seguir as mesmas regras.

É vedado o uso da marca, logotipo, documentos timbrados e outros impressos, como formulários e documentos oficiais, para fins particulares, bem como o uso do nome da Instituição para qualquer finalidade pessoal, uma vez que tal procedimento pode induzir a uma concordância não reconhecida por ela.

10.1 Declaração à Imprensa

Tendo em vista a repercussão que possa gerar e a confidencialidade das informações tratadas pela Instituição, o contato com qualquer meio de comunicação (mídia escrita, falada ou televisionada, sites de internet ou outros) deverá ser definido e aprovado pela equipe de Comunicação e Marketing.

10.2 Preservação da Imagem Institucional

A imagem institucional do Festor é seu patrimônio mais importante, devendo ser construída e preservada permanentemente por todos os Colaboradores. Qualquer ação ou atitude, individual ou coletiva, que prejudique essa imagem será considerada falta grave.

11. Informação Privilegiada

É comum que, no dia a dia, tenhamos acesso a informações privilegiadas, privadas e/ou confidenciais relativas à estratégia ou atuação do Festor e de nossos Clientes. É nosso dever zelar pela proteção dessas informações e assegurar que não sejam divulgadas sob qualquer pretexto, ou usadas para obter vantagem ou favorecimento pessoal, independentemente do meio — digital, físico ou de qualquer outra transmissão.

Em ambientes públicos, como restaurantes, salas de aula, transportes ou eventos, é fundamental redobrar a atenção quanto às informações compartilhadas, falando sobre negócios ou Clientes apenas quando necessário, mantendo neutralidade e discrição. O uso de notebooks fora das dependências do Festor deve ser feito somente quando necessário, com atenção para evitar acessos não autorizados, exposição de informações estratégicas e furtos.

Incentivamos o uso ético, seguro e legal das redes sociais e meios digitais, especialmente quando utilizados nomes ou atributos do Festor Instituição de Pagamento Ltda.

12. Sigilo das Informações

Os Colaboradores devem zelar pela confidencialidade de todas as informações não públicas obtidas no exercício de suas funções, tanto durante seu vínculo com a Instituição quanto após seu desligamento. É obrigatório assegurar que documentos e materiais confidenciais sejam devidamente guardados, evitando deixá-los expostos ao término da jornada de trabalho, e manter sigilo absoluto sobre senhas de acesso a computadores, redes corporativas e sistemas internos.

Assuntos sensíveis relacionados à Instituição não devem ser discutidos em locais públicos, como corredores, elevadores, transportes coletivos ou restaurantes, e o uso de celulares durante o expediente deve ocorrer com discrição e bom senso.

O Festor resguarda o sigilo e a privacidade das informações pessoais e financeiras de Clientes e pessoas relacionadas, tratando todas as informações fornecidas como sigilosas, não sendo permitida sua transmissão a terceiros, salvo mediante expressa e prévia anuência — nos termos detalhados na Política de Privacidade do Festor. A divulgação de informações por solicitação de autoridades governamentais, decisão judicial, arbitral ou administrativa deverá ser previamente comunicada à Direção Executiva e à área de Compliance, para que estes estabeleçam os meios adequados de divulgação.

Tendo em vista a alta especialização da atividade desenvolvida pelo Festor, é absolutamente vedada a revelação da composição de carteiras e estratégias de investimento de qualquer produto negociado.

13. Gestão da Ética

A gestão da ética se respalda no espírito de responsabilidade e transparência. As violações aos princípios éticos deste Código devem ser analisadas com vistas a evitar reincidência, antecipar repercussões e administrar consequências.

13.1 Comitê de Conduta e Integridade

O Comitê de Conduta e Integridade tem caráter permanente e seus membros são indicados pela Diretoria Executiva, por tempo determinado, havendo rodízio entre os membros. As principais responsabilidades deste Comitê são:

- Esclarecer dúvidas em relação aos princípios contidos no Código;
- Apoiar os Gestores na interpretação e encaminhamento de soluções para situações que configurem violações ao Código;
- Assegurar a avaliação das situações de descumprimento do Código recebidas por meio dos canais de denúncia e encaminhar as diligências cabíveis;
- Garantir o anonimato das denúncias, quando aplicável;
- Analisar qualquer situação fora dos padrões éticos, ainda que não prevista expressamente no Código;
- Revisar o Código de Ética anualmente e atualizá-lo sempre que necessário.

Todo destinatário do Código que tiver dúvida ou entender necessário comunicar preocupação ou violação dos princípios e critérios de conduta nele estabelecidos deve utilizar o Canal de Denúncias, disponível em <https://grupofestor.com.br/canal-de-denuncias/>. Toda denúncia será apurada em absoluto sigilo, e aquelas fundamentadas terão as diligências cabíveis conduzidas no âmbito de responsabilidade do Comitê.

14. Treinamentos e Comunicações

O Festor reconhece que a promoção de uma cultura ética sólida depende não apenas da existência de normas e diretrizes, mas também de sua ampla compreensão e vivência por todos os integrantes da organização. Por isso, estabelece como princípio fundamental a realização contínua de treinamentos e ações de comunicação voltadas à disseminação dos valores institucionais, das condutas esperadas e dos compromissos assumidos por meio deste Código.

Todos os colaboradores, independentemente de nível hierárquico ou vínculo contratual, devem participar de treinamentos sobre ética, integridade e conduta. Esses treinamentos são obrigatórios no momento da admissão, como parte do processo de integração, e devem ser renovados periodicamente, ao menos uma vez por ano. Sempre que houver atualizações relevantes no Código ou nas políticas correlatas, novos treinamentos serão disponibilizados.

Os conteúdos abordados incluem os princípios éticos do Festor, exemplos práticos de condutas esperadas e vedadas, orientações sobre o uso do Canal de Denúncias, gestão de conflitos de interesse e responsabilidades individuais. A área de Compliance é responsável pela elaboração, aplicação e monitoramento desses treinamentos, mantendo registros de participação e promovendo avaliações de aprendizado.

Além dos treinamentos formais, o Festor realiza ações de comunicação interna para reforçar continuamente os temas de ética e integridade, incluindo campanhas temáticas, materiais informativos, palestras, comunicados institucionais e conteúdos em canais digitais. A eficácia dos treinamentos e comunicações será avaliada por meio de indicadores como taxa de participação, resultados de avaliações, percepção dos colaboradores e análise de incidentes éticos.

A liderança do Festor tem papel essencial nesse processo, devendo incentivar a participação ativa dos colaboradores e reforçar, pelo exemplo, o compromisso institucional com a ética, a transparência e a responsabilidade.

15. Registros Contábeis e Transparência Financeira

O Festor compromete-se a manter todos os registros contábeis de forma precisa, íntegra e transparente, em conformidade com as normas contábeis vigentes, a legislação brasileira aplicável e os princípios éticos que regem esta organização.

É responsabilidade da liderança administrativa e dos profissionais designados garantir que todas as transações financeiras sejam devidamente documentadas, classificadas e registradas com exatidão, refletindo a realidade econômica das atividades. Os relatórios financeiros serão apresentados periodicamente à diretoria, aos conselhos competentes e, quando pertinente, à comunidade, como forma de assegurar transparência e boa governança.

Toda documentação contábil e financeira deverá ser devidamente arquivada, física ou digitalmente, pelo período mínimo determinado em lei, garantindo sua integridade e segurança. A Instituição se compromete a submeter-se a auditorias internas ou externas, sempre que necessário ou exigido, a fim de assegurar a conformidade, a correção dos registros e a integridade na gestão dos recursos.

16. Gestão e Canal de Denúncia

A gestão do Canal de Denúncias é de responsabilidade da área de Compliance do Festor, em conjunto com o Comitê de Conduta e Integridade, cuja função é assegurar a compreensão integral deste documento, bem como gerenciar as denúncias e manifestações relacionadas a possíveis violações dos princípios e valores da Instituição.

O Canal de Denúncias está disponível de forma ativa 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo acessibilidade contínua a todos os públicos. As denúncias recebidas são registradas, analisadas preliminarmente e, quando pertinentes, encaminhadas para investigação sigilosa conduzida por equipe especializada. O prazo médio para resposta inicial ao denunciante é de até 15 (quinze) dias corridos, podendo variar conforme a complexidade do caso.

Nenhuma conclusão será tomada de forma precipitada, sem que os fatos e as circunstâncias tenham sido objetivamente apurados e avaliados. Todas as investigações seguem critérios técnicos, éticos e legais, com garantia de confidencialidade e respeito aos direitos das partes envolvidas. O sigilo apenas poderá ser quebrado se houver necessidade de notificar autoridades públicas ou órgãos reguladores.

O Festor proíbe expressamente qualquer forma de retaliação contra pessoas que, de boa-fé, realizem denúncias, participem ou colaborem com investigações. Caso o denunciante perceba qualquer indício de retaliação, poderá reportar imediatamente à área de Compliance, que adotará medidas de proteção adequadas. Denúncias anônimas também serão apreciadas, desde que acompanhadas de informações concretas e/ou documentos que viabilizem o processo investigativo.

16.1 Canais de Acesso

As demandas internas e/ou externas referentes à comunicação de transgressões a este Código deverão ser encaminhadas por meio dos seguintes canais:

- Público interno: e-mail compliance@grupofestor.com.br ou o Canal de Denúncias;
- Público externo: e-mail atendimento@grupofestor.com.br, ou pelo site www.grupofestor.com.br, acessando o item "Canal de Denúncias" ao final da página, ou diretamente em <https://grupofestor.com.br/canal-de-denuncias/>;

- Contato direto: membro da equipe de Compliance, por e-mail ou pessoalmente.

O compromisso do Festor é com um ambiente ético, justo e responsável. Sua participação é fundamental para a construção de uma cultura cada vez mais íntegra e transparente.

17. Sanções e Penalidades

O Festor estabelece um procedimento formal para a gestão de práticas disciplinares, que inclui a apuração das denúncias recebidas, garantindo que eventuais condutas impróprias sejam devidamente investigadas antes da aplicação de medidas corretivas. Esse processo assegura que as ações disciplinares sejam justas, consistentes e alinhadas com as políticas internas, o Código de Ética e Conduta e a legislação trabalhista vigente.

O processo é conduzido de forma estruturada e envolve diferentes áreas da organização:

- Compliance: responsável por gerir o Canal de Denúncias, recepcionando e tratando as denúncias de maneira adequada, com elaboração de relatório final e indicação da medida a ser aplicada;
- Recursos Humanos (RH): realiza o registro e a guarda da evidência da sanção aplicada no prontuário do colaborador;
- Diretoria Executiva: aprova a aplicação das medidas disciplinares em casos de falta grave;
- Jurídico: responsável por autorizar medidas disciplinares graves, como suspensão e demissão por justa causa, garantindo a conformidade legal.

As medidas aplicadas são avaliadas com base na gravidade da infração e no histórico do colaborador. Infrações que caracterizam justa causa, nos termos do art. 482 da CLT, são sempre analisadas com orientação da área jurídica. As sanções previstas são as seguintes:

- Advertência verbal: penalidade disciplinar branda, destinada a avisar o colaborador da falta cometida e alertá-lo para a necessidade de mudar seu comportamento;
- Advertência escrita: aplicável em casos de gravidade mediana ou de reincidência de comportamentos que já ensejaram advertência verbal;
- Suspensão: aplicada quando houver necessidade de penalidade mais grave que as anteriores, ou reincidência que torne inviável nova advertência;
- Demissão por justa causa (nos termos do art. 482 da CLT) ou rescisão do contrato, respeitando o contraditório e a ampla defesa.

18. Disposições Finais

Este Código de Ética e Conduta está vinculado, de forma ativa e efetiva, ao Programa de Integridade do Festor, funcionando como um de seus pilares fundamentais. Sua aplicação, revisão e disseminação são conduzidas em alinhamento com as diretrizes, políticas e mecanismos de controle previstos no Programa, garantindo coerência institucional, fortalecimento da cultura ética e prevenção de riscos relacionados à integridade corporativa.

O Festor tem como objetivo, além de cumprir todas as normas legais e regulamentares diretamente aplicáveis, relacionar-se comercialmente com agentes que tenham a mesma diligência na observância das normas aplicáveis às suas respectivas atividades, auxiliando tais agentes, sempre que possível, no cumprimento das referidas normas. A Alta Direção se compromete com a melhoria contínua dos procedimentos e controles relacionados neste Código, os quais devem ser objeto de pautas recorrentes.

O presente Código é válido pelo período de 12 (doze) meses a partir de sua divulgação, sendo aplicável ao Festor em todas as localidades de sua atuação. É dever de todos os destinatários difundir este Código, denunciando adequadamente eventuais violações pelo canal de denúncias já indicado.

Termo de Responsabilidade e Compromisso de Adesão

Ao Código de Ética e Conduta do Festor Instituição de Pagamento Ltda.

Pelo presente termo, declaro estar ciente dos princípios de conduta ética e moral que regem todas as relações de trabalho, condutas pessoais e a condução dos negócios por parte do Festor, declarados no Código de Ética e Conduta.

Considero-me também conhecedor do que a Instituição entende por ética e conduta e comprometo-me a auxiliar no cumprimento dos parâmetros de atuação que permeiam a ética e o trabalho, a valorização das pessoas, a justa participação na gestão e a busca pela excelência.

Comprometo-me ainda a realizar meu trabalho de forma virtuosa, respeitosa, correta e íntegra, respeitando os preceitos fundamentais que pautam a missão e os negócios da Instituição.

Diante disso, e de acordo com as normas constantes neste Código, afirmo que os princípios éticos e demais parâmetros de conduta orientarão meu comportamento em todas as futuras iniciativas e decisões profissionais, enquanto Colaborador da Instituição.

Declaro realizar o desempenho de minhas funções em acordo com o estipulado nas políticas e manuais internos e nas normas regulamentares aplicáveis às minhas atividades.

Local: _____ Data: ____/____/____

Assinatura: _____

Nome: _____

Área: _____

CPF: _____