

CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUTA E COMPLIANCE

1. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Este documento estabelece as diretrizes éticas e os padrões de conduta que orientam as atividades da **FR LEMA NEGÓCIOS LTDA**, CNPJ 63.075.622/0001-07.

- **Aplicação:** Suas regras são obrigatórias para sócios, funcionários internos, consultores comerciais e parceiros de atendimento terceirizados (pastinhas).

2. PRINCÍPIOS NORTEADORES

Nossas operações de crédito baseiam-se em três pilares fundamentais:

- **Transparência:** Fornecer informações claras sobre taxas, tarifas, prazos e o Custo Efetivo Total (CET).
- **Respeito ao Consumidor:** Proibir qualquer abordagem agressiva, em especial com idosos, pensionistas ou pessoas em situação de vulnerabilidade.
- **Legalidade e Integridade:** Atuar em estrita conformidade com as normas do Banco Central do Brasil, a [Autorregulação do Consignado da FEBRABAN](#) e o Código de Defesa do Consumidor.

3. DIRETRIZES DE CONDUTA COMERCIAL

Toda a força de vendas interna e externa da **FR LEMA** deve seguir rigorosamente as regras abaixo:

- **Identificação Obrigatória:** Apresentar-se sempre em nome da empresa, de forma transparente, sem simular vínculos diretos com órgãos públicos (como o INSS).
- **Vedação à Venda Casada:** É estritamente proibido condicionar a liberação do crédito consignado à aquisição de qualquer outro produto ou serviço.
- **Prevenção a Fraudes (KYC):** Adotar protocolos rigorosos de checagem e validação de identidade das propostas (Know Your Customer) para evitar fraudes documentais.



ENDEREÇO

Av. João Pinheiro, 274
Lourdes - Belo Horizonte/MG
CEP 30.130-186



TELEFONE

(31) 3254-9929



E-MAIL

contato@frlema.com.br



SITE

www.frlema.com.br

4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE (LGPD)

O tratamento de dados pessoais de clientes é estratégico e confidencial.

- **Finalidade Exclusiva:** Coletar, armazenar e utilizar dados estritamente para a finalidade consentida pelo cliente (análise e contratação de crédito).
- **Sigilo Bancário:** Resguardar o absoluto sigilo sobre qualquer informação cadastral ou financeira que chegue ao conhecimento da equipe durante o exercício das funções.
- **Proibição de Compartilhamento:** Proibir o repasse, venda ou compartilhamento de listas de contatos e cadastros com quaisquer terceiros sem autorização legal expressa.

5. RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

A **FR LEMA** mantém um compromisso de responsabilidade solidária sobre seus canais indiretos:

- **Exigência de Certificação:** Somente canais e promotores certificados (ex: [Certificação ANEPS](#) ou Febraban) poderão intermediar propostas.
- **Fiscalização:** A empresa monitora ativamente as práticas de seus parceiros comerciais, aplicando sanções ou o desligamento sumário em caso de práticas abusivas ou desvios éticos.

6. CANAL DE DENÚNCIAS E SANÇÕES

Qualquer desvio de conduta ou indício de fraude deve ser imediatamente comunicado à administração da empresa por meio do e-mail oficial: **contato@frlema.com.br**.

- **Consequências:** O descumprimento destas normas ensejará a aplicação de medidas disciplinares, rescisão imediata de contratos de parceria e as sanções legais cabíveis.



FR LEMA NEGÓCIOS LTDA



ENDEREÇO

Av. João Pinheiro, 274
Lourdes - Belo Horizonte/MG
CEP 30.130-186



TELEFONE

(31) 3254-9929



E-MAIL

contato@frlema.com.br



SITE

www.frlema.com.br