

Código de Ética e Conduta da Prudential

FAZENDO AS ESCOLHAS CERTAS

MTRC



MENSAGEM DO NOSSO PRESIDENTE E CEO

Na Prudential, todos nós compartilhamos uma enorme responsabilidade e oportunidade para melhorar vidas, enfrentando os desafios financeiros do mundo em constante evolução. O compromisso de cumprir nosso propósito e oferecer valor significativo para nossos clientes e outras partes interessadas ajuda a tornar a segurança financeira uma realidade para milhões de pessoas e famílias.

Cumprir nosso propósito e nossas promessas exige que o compromisso de longo prazo para fazer negócios da maneira certa permaneça no centro de cada interação com o cliente, de cada decisão e de cada escolha. Onde operamos, quem servimos e quais soluções fornecemos evoluirão assim como as necessidades e expectativas dos clientes e do ambiente operacional. Mas o que nunca mudará – nunca pode mudar – é o compromisso de agir com integridade. O

O Código de Ética e Conduta, *Fazendo as escolhas certas*, fornece um guia para apoiá-lo nas suas atividades todos os dias. Ele coloca nossos valores, princípios e outros elementos da estrutura de tomada de decisão em contexto. Ele identifica as responsabilidades que todos compartilhamos ao atender aos altos padrões éticos. E ele observa os muitos recursos disponíveis para nos ajudar no cumprimento das nossas promessas.

Obrigado por suas contribuições contínuas e pelo compromisso de cumprir nossas promessas e nosso propósito.



Charles F. Lowrey
PRESIDENTE DO CONSELHO
E DIRETOR EXECUTIVO
DA PRUDENTIAL FINANCIAL



“Cumprir nosso propósito e nossas promessas exige que nosso compromisso de longo prazo para fazer negócios da maneira certa permaneça no centro de cada interação com o cliente, de cada decisão e de cada escolha que fazemos.”

ÍNDICE



PROPÓSITO, PRINCÍPIOS E VALORES ESSENCIAIS.....	4
<i>O propósito nos une</i>	4
<i>Os princípios nos orientam</i>	4
<i>Os valores essenciais são nossa base.....</i>	4
NOSSO FUTURO É IMPULSIONADO POR NOSSA HERANÇA	5
FAZENDO A COISA CERTA.....	6
<i>Seguindo o código.....</i>	6
<i>Sendo exemplo</i>	7
<i>Buscando orientação e relatando preocupações</i>	8
<i>Manifestando-se sem medo.....</i>	8
<i>Protegendo a integridade de relatórios financeiros da Prudential.....</i>	8
<i>Tomando as decisões certas</i>	9
DEFENDEMOS UM AMBIENTE DE NEGÓCIOS ÉTICO	10
<i>Promovendo um ambiente livre de assédio e discriminação</i>	11
<i>Valorizando e respeitando as diversidades.....</i>	12
<i>Fornecendo um ambiente de negócios seguro e saudável</i>	12
ENTENDENDO NOSSAS RESPONSABILIDADES COM OS CLIENTES.....	13
<i>Tratando clientes de forma ética.....</i>	14
<i>Mantendo a privacidade das informações</i>	14
FAZENDO NEGÓCIOS DA MANEIRA CERTA.....	16
<i>Competindo, com integridade.....</i>	17
<i>Gerenciando riscos</i>	17
<i>Evitando conflitos de interesse.....</i>	18
<i>Protegendo nossos ativos.....</i>	18
<i>Tratando presentes e entretenimento com responsabilidade</i>	20
<i>Recusando-se a pagar ou aceitar subornos ou propinas</i>	20
<i>Prevenindo lavagem de dinheiro.....</i>	21
<i>Comunicação responsável</i>	21
<i>Envolvendo parceiros e terceiros com responsabilidade.....</i>	21
ADMINISTRAÇÃO DO NOSSO CÓDIGO.....	22
INFORMAÇÕES DE CONTATO PARA LEVANTAR PREOCUPAÇÕES ÉTICAS NA PRUDENTIAL	24

PROPÓSITO, PRINCÍPIOS E VALORES ESSENCIAIS

O propósito nos une

O propósito exprime mais de 140 anos de criação da Prudential, com cenários de oportunidades financeiras para pessoas, famílias, instituições e comunidades. Ele destaca a nossa capacidade de melhorar a qualidade de vida de mais pessoas por meio de soluções de pequena e larga escala.

Melhoramos a vida das pessoas enfrentando os desafios financeiros do nosso mundo em constante evolução.

Os princípios nos orientam

Enquanto o propósito nos une, os princípios nos guiam em tudo o que fazemos. A integridade, foco de longo prazo, a capacidade de traduzir o potencial das pessoas e das culturas, e a experiência em fazer e manter promessas representam a combinação única de pontos fortes da Prudential.

Fazendo a coisa certa.

Acima de tudo, agimos de forma ética, reconhecendo nossa função como líder na comunidade global; valorizamos a confiança que nossos clientes, funcionários, investidores, franqueados, parceiros comerciais e prestadores de serviços depositam na Prudential.

Temos uma perspectiva de longo prazo.

Estamos comprometidos em melhorar vidas no longo prazo, fornecendo soluções que resistem ao decorrer do tempo; antecipamos as implicações de nossas decisões agora e no futuro e assumimos riscos inteligentes.

Vencemos com talento, cultura e execução.

Os diversos talentos e cultura inclusiva nos colocam em vantagem no mercado e nos permitem desenvolver e executar soluções inovadoras para abordar os desafios dos nossos clientes à medida que evoluem.

Fazemos e mantemos promessas.

Administramos bem nosso negócio e somos capazes de assumir riscos para nossos clientes; honramos nossos compromissos; nossa capacidade de melhorar vidas depende do cumprimento das promessas que fazemos no longo prazo.

Nossos valores essenciais são nossa base

Os valores essenciais alimentam nossa cultura ética, impulsionam nossos comportamentos e reforçam a responsabilidade de cada um para fazer a coisa certa de todas as formas e todos os dias.

Dignos de confiança

Cumprimos nossas promessas e temos o compromisso de fazer negócios da maneira certa.

Foco no cliente

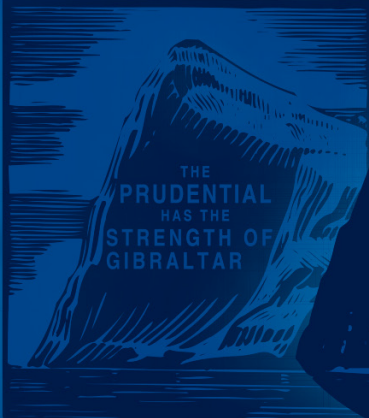
Somos obcecados com o fornecimento de produtos, soluções e serviços de qualidade que antecipam os desafios e as expectativas financeiras dos nossos clientes.

Respeito mútuo

Somos inclusivos e colaborativos, pessoas de diversas origens e talentos podem contribuir para o nosso crescimento.

Vencer com integridade

Temos paixão por nos tornarmos líderes incomparáveis do mercado, alcançando resultados de alto nível para os nossos clientes, funcionários, acionistas, franqueados, parceiros comerciais, prestadores de serviços e comunidades.



NOSSO FUTURO É IMPULSIONADO POR NOSSA HERANÇA

Em 1875, o agente de seguros John Fairfield Dryden estabeleceu a Prudential Friendly Society, a primeira empresa norte-americana a tornar o seguro de vida acessível a pessoas da classe trabalhadora. A empresa vendeu seguro industrial, que fornecia despesas funerárias e de enterro para famílias de baixa renda. Desde então, a Prudential permaneceu comprometida em ajudar as pessoas a alcançarem bem-estar financeiro e paz de espírito.

Esse compromisso se estende às nossas comunidades e à sociedade como um todo. Ao aumentar o acesso a soluções financeiras, identificar e abordar problemas desafiadores e impulsionar a inovação através de investimentos impactantes, estamos trazendo segurança financeira ao alcance de cada vez mais pessoas e comunidades.

Construímos nossa empresa sobre nossa orgulhosa tradição de manter as promessas que fazemos. Nosso compromisso de fazer negócios da maneira certa é como continuamos conquistando a confiança de nossos clientes, funcionários, investidores, acionistas, reguladores, franqueados, parceiros comerciais, prestadores de serviços, comunidades e outras partes interessadas. Essa confiança é um dos nossos ativos mais valiosos e duradouros. É a base sobre a qual cumprimos nosso propósito de melhorar vidas, enfrentando os desafios financeiros de nossos clientes em um mundo em constante evolução.

Em nossa busca coletiva por esse propósito, recebemos mudanças e questionamentos, acolhendo feedback e diálogo aberto. Nós incansavelmente trazemos as perspectivas dos nossos clientes em tudo o que fazemos. E adotamos novas tecnologias para melhorar a forma como trabalhamos, competimos e superamos as expectativas de nossos clientes.

Somos cidadãos globais responsáveis que se esforçam todos os dias para conduzir negócios de forma ambiental e socialmente responsável. Estamos comprometidos com parcerias e iniciativas que promovem a sustentabilidade e o desenvolvimento social e econômico. Recebemos e incentivamos o incrível voluntariado em todo o mundo. Este compromisso beneficia nossas partes interessadas e as comunidades nas quais vivemos e trabalhamos.

A jornada da Prudential de fazer melhorias contínuas enquanto realiza negócios com altos padrões de ética e integridade nos permite criar valor para nossas partes interessadas e fazer uma diferença positiva e duradoura no mundo.

Fazendo a COISA CERTA

*Na Prudential, estamos comprometidos em fazer negócios da maneira certa. Nosso Código de Conduta, **Fazendo as Escolhas Certas**, ajudará a todos que trabalham para ou em nome da Prudential a compreender nossas expectativas e conduzir negócios de maneira que seja consistente com os princípios e valores da Prudential.*

Seguindo o código

A Prudential espera que seus funcionários, prestadores de serviços, franqueados, parceiros comerciais e outros associados à Prudential compreendam suas responsabilidades de agir com altos padrões de ética e integridade, e apoiar a Prudential em fazer a coisa certa. Nosso Código de Conduta comunica as expectativas gerais para esses comportamentos. A Prudential espera que todos que fazem negócios com ou em nome da Prudential:

- ♦ Ajam de maneira honesta, justa, respeitosa e ética.
- ♦ Assumam um compromisso pessoal de conduzir negócios com ética e integridade todos os dias, em todas as situações.
- ♦ Ajam nos melhores interesses de nossos clientes, empresa, funcionários, franqueados, parceiros comerciais e outras partes interessadas.
- ♦ Conheçam, compreendam e cumpram com as leis, regulamentos e políticas aplicáveis.
- ♦ Tomem decisões de negócios com base no que é certo, não simplesmente no que é fácil ou prático.
- ♦ Tratem as pessoas profissionalmente e com dignidade e respeito.
- ♦ Mantenham um ambiente de negócios justo, profissional e seguro, livre de discriminação, intimidação e assédio.
- ♦ Respeitem a diversidade dos talentos, habilidades e experiências uns dos outros, valorizando as contribuições e promovendo um ambiente de confiança, colaboração, inclusão e franqueza.
- ♦ Relatem imediatamente a suspeita de um comportamento antiético ou ilegal. Consulte a página 8 para verificar os recursos para reportes.
- ♦ Respeitar e proteger informações pessoais, confidenciais, sigilosas e materiais não públicos.
- ♦ Ser obcecado pelo cliente e oferecer um serviço excelente ao mesmo e, em caso de quaisquer reclamações, trata-las com seriedade e escalar para o tratamento e medidas necessárias.
- ♦ Gerenciar riscos compreendendo, identificando, comunicando e mitigando os riscos decorrentes de nossos negócios.

A woman with dark hair, wearing a light-colored blazer, is smiling and looking at a tablet computer. A man with a beard and grey hair, wearing a dark suit and tie, is leaning in and looking at the tablet with her. They are in a bright, modern office setting with large windows in the background.

Sendo exemplo

Na Prudential, todos tem a responsabilidade de ser exemplo e modelo de como agir, tomar decisões, lidar com preocupações e opiniões diferentes e definir uma base sólida para a confiança que é colocada em nós por todas as partes interessadas. Esperamos que todos que possuem relacionamento com a Prudential:

- ◆ Interpretem os comportamentos certos e inspirem os outros a fazer o mesmo.
- ◆ Criem e desenvolvam um ambiente de negócios onde todos entendam suas responsabilidades e o comportamento ético seja esperado e incentivado.
- ◆ Promovam e protejam a marca, o nome e a reputação da Prudential.
- ◆ Tomem decisões de negócios com base em altos padrões éticos.
- ◆ Estabeleçam e mantenham controles e procedimentos atuais, eficazes e consistentes com as políticas internas e o mercado em constante mudança.
- ◆ Reconheçam e considerem o comportamento ético ao tomar decisões relacionadas à atividade, incluindo contratações, promoções, salários e ações disciplinares.
- ◆ Promovam uma cultura de livre expressão para que todos se sintam à vontade para levantar preocupações, estimulando a comunicação aberta, construindo confiança, resolvendo problemas prontamente e cumprindo a política de não retaliação da Prudential.
- ◆ Responsabilizem-se para concluir o treinamento da empresa no prazo.

Se quiser ser

**inspirado,
inspire**

outras pessoas.

Buscando orientação e relatando preocupações

Buscar orientação e expressar preocupações prontamente são responsabilidades de todos os funcionários, franqueados, prestadores de serviços e parceiros comerciais. Se qualquer pessoa associada à Prudential tiver conhecimento ou suspeitar razoavelmente de qualquer comportamento ou prática antiética ou ilegal, violações de leis, regulamentos ou políticas internas, incluindo questões de contabilidade, controles contábeis internos e auditoria, a pessoa é obrigada a relatar essas informações imediatamente.

Os relatores não precisam ter certeza de que uma violação ocorreu para relatá-la. Queremos que funcionários, prestadores de serviços, franqueados e parceiros comerciais levem questionamentos e preocupações de boa-fé, para que possam ser avaliadas. Devemos continuar compartilhando nossas preocupações até sentirmos que estamos sendo ouvidos.



Há muitas opções para funcionários, prestadores de serviços, franqueados e parceiros comerciais relatarem uma preocupação ou buscarem orientação:

- ♦ Executivo de Ética ou demais executivos da Prudential
- ♦ Áreas de Recursos Humanos, Franquia, Parcerias Comerciais e demais áreas.
- ♦ Comitê de Ética
- ♦ Global Business Ethics & Integrity (Escritório de ética)
- ♦ Linha ou site de ética
<https://prudential.ethicspoint.com>
(A pessoa que fizer uma denúncia poderá permanecer no anonimato conforme permitido pela legislação local; consulte mais informações na página 24 sobre como entrar em contato com as linhas de ajuda.)
- ♦ Contato de Compliance ou Jurídico

Tenha certeza de que a Prudential leva perguntas e preocupações a sério. A empresa garante a viabilidade de procedimentos adequados e mecanismos de denúncia, quando aplicáveis, para recebimento, encaminhamento e resolução das preocupações de maneira imediata e apropriada e investiga denúncias de má conduta detalhadamente e em sigilo, divulgando informações apenas para quem precisa saber para resolver o problema. Além disso, a Prudential tem o compromisso de prevenir a reincidência de má conduta.

Manifestando-se sem medo

Sabemos que é preciso coragem para compartilhar preocupações. Os relatores podem levantar preocupações sobre violações éticas, jurídicas, regulatórias ou de políticas internas, sem receio. Conforme as proteções legais relevantes, a Prudential proíbe estritamente atos retaliatórios, de ameaça ou de assédio contra qualquer pessoa por fazer uma denúncia de boa-fé sobre comportamentos ou práticas antiéticas, ou ilegais, com suspeita razoável, e qualquer pessoa participando de uma investigação.

A Prudential **valoriza**
quando você levanta
preocupações
e não toleramos retaliação
contra aqueles que
o fazem.

Proteção da integridade de relatórios financeiros da Prudential

Registros financeiros e contábeis precisos são fundamentais para o gerenciamento eficaz da Prudential. Exigimos que controles adequados estejam em vigor para proteger a integridade e a confiabilidade das informações dos relatórios financeiros, e assim estar em conformidade com todas as leis de contabilidade e de relatórios financeiros aplicáveis. Não permitimos que a integridade dos nossos registros seja comprometida de forma alguma.

Tomando as decisões certas

Ao enfrentar uma decisão difícil ou quando não souber o que fazer em uma situação, seguir estas etapas pode ajudar a tomar decisões que preservarão a confiança que outros depositaram em nós.



FAÇA UMA PAUSA

Fazer uma pausa antes de agir para considerar como abordar a situação pode ajudar a superar decisões emocionais e racionalizá-la, fornecendo clareza em uma ação.



PENSE

Estas perguntas podem ajudar a pensar nas várias consequências intencionais e não intencionais de nossas ações ou decisões:

É compatível com a lei, políticas, padrões, procedimentos e as orientações internas?

Isso corresponde aos melhores interesses de nossos clientes, empresa, funcionários, franqueados, parceiros e outras partes interessadas?

Seria correto se todos fizessem?

Se podemos fazer, devemos fazer?

Eu ficaria orgulhoso se esta ação ou decisão estivesse em alguma notícia?



AJA

Responder não a uma dessas perguntas pode resultar em consequências graves. Compartilhe a situação com Gestores da POB, as Áreas de Recursos Humanos, Franquia, Parceria Comercial, conforme o caso. A área de Compliance e o Comitê de Ética também estão à disposição. Esses recursos estão disponíveis para fornecer orientação sobre a tomada de decisões sólidas para o benefício de longo prazo de nossas partes interessadas. Também pode haver momentos em que o problema ainda precise ser escalado para chegar a uma decisão.

PERGUNTA: Você não é especialista em finanças, mas suspeita que os registros em uma grande iniciativa não estão precisos. A integridade financeira dos registros da Prudential são sua responsabilidade?

RESPOSTA: *Sim. A precisão na manutenção de registros não é responsabilidade de alguém específico. Somos todos responsáveis por garantir que os registros da Prudential sejam precisos, completos e devidamente documentados. Se você suspeitar de um problema, é seu dever relatá-lo.*

PERGUNTA: Você presencia alguém fazendo algo que você acha que pode ser violação de uma política da Prudential, mas não tem certeza e não o afeta diretamente. Você deve dizer alguma coisa?

RESPOSTA: *Sim. Confiamos em todos para relatar suspeitas de violações da legislação, regulamentos, políticas ou comportamento antiético, mesmo que não afete a pessoa responsável pelo relato. Uma violação, não relatada, pode causar danos à nossa reputação e colocar funcionários, clientes, franqueados, parceiros e a própria empresa em risco. Dependendo do que é, também pode levar a consequências regulatórias e jurídicas. Mesmo que você não tenha certeza, faça um relato confidencial de preocupações e suspeitas de violações. É sua responsabilidade. A Prudential exige e depende de nossos funcionários, prestadores de serviços, franqueados, parceiros comerciais e outras pessoas para levantar preocupações.*

Defendemos um **AMBIENTE DE NEGÓCIOS ÉTICO**

A Prudential está comprometida com políticas e práticas que promovem um ambiente de negócios que preserva os mais altos padrões de integridade. Estamos dedicados a criar um ambiente de negócios inclusivo e respeitoso, valorizando as contribuições uns dos outros e acreditando que todos devem ter a chance de obter sucesso. Isso é essencial para alcançar nosso propósito.



Promovendo um ambiente de negócios livre de assédio e discriminação

A Prudential espera um ambiente de negócios livre de assédio de qualquer tipo ou qualquer outra conduta ofensiva ou desrespeitosa que faça as pessoas se sentirem desconfortáveis. A Prudential está em conformidade com todas as leis locais que proíbem o assédio e espera que nossos funcionários, prestadores de serviços, franqueados e parceiros comerciais também estejam. A responsabilidade de manter um ambiente de negócios justo, profissional, franco e seguro, livre de discriminação, intimidação e assédio, pertence a todos.

Não toleramos discriminações de qualquer tipo sob quaisquer circunstâncias nas relações de negócios ou ao conduzir negócios da Prudential. Isso abrange, mas não se limita a, recrutamento de funcionários, captação de franqueados e parceiros comerciais, contratação, remuneração, acesso a treinamento, promoção, disciplina, rescisão de contrato, atividades sociais relacionadas ao negócio e outros termos e condições. A Prudential não tolera também qualquer conduta que crie um ambiente de negócios intimidador, ou hostil, ou que interfira no desempenho da atividade. Não toleramos retaliação contra qualquer pessoa que relate de boa-fé comportamentos ou práticas que sejam incompatíveis com as políticas, padrões, procedimentos e orientações da Prudential.

A Prudential tem por objetivo oferecer oportunidades a todos os indivíduos e empresas qualificadas, de acordo com as leis aplicáveis. Ao estabelecer relacionamento com novos funcionários, franqueados, parceiros comerciais e prestadores de serviços, a Prudential atua com as leis vigentes, com o compromisso de agir de forma justa em relação a todos. A avaliação é realizada com base nas qualificações e competências para a atividade, o serviço ou a parceria. A Prudential possui protocolos específicos em cada local de operação, relacionados a cada responsabilidade.

PERGUNTA: Há uma pessoa em seu convívio que faz piadas ofensivas. Você continua dizendo a ele para não fazer isso, mas ele continua te ignorando e diz que você não tem senso de humor. O que você deve fazer?

RESPOSTA: *Você deve relatar a Gestores da POB, as Áreas de Recursos Humanos, Franquia ou de Parcerias Comerciais, conforme o caso. O relato também poderá ser realizado ao Executivo de Ética, Comitê de Ética ou ao Escritório de Ética. A Prudential está comprometida com um ambiente de negócios seguro e respeitoso. Espera-se que todos se comportem profissionalmente, respeitem as outras pessoas no ambiente de negócios e contribuam para um ambiente produtivo, livre de comportamentos de assédio.*



PERGUNTA: Como responsável pela contratação ou captação, você tem analisado candidatos para uma atividade envolvendo comunicação com terceiros. Você e outras pessoas entrevistaram candidatos promissores e selecionaram as três pessoas/empresas mais indicadas para determinada atividade. A escolha certa é uma mulher e, se aprovada, ela será a primeira mulher que realizará essa atividade. Esse fator deve interferir na sua decisão de contratá-la ou captá-la?

RESPOSTA: Não. Os responsáveis pela contratação e captação devem tomar todas as decisões com base nas qualificações do candidato e sem considerar sexo ou qualquer outra característica protegida.

PERGUNTA: Você observou que uma pessoa bebeu álcool e tomou algumas pílulas no ambiente de negócios durante a condução de suas atividades. Como parte de suas responsabilidades, ela frequentemente dirige de escritório para escritório durante o dia. Você está preocupado. O que você deve fazer?

RESPOSTA: Você não deve arriscar quando se trata da segurança no ambiente de negócios. Compartilhe suas preocupações com Gestores da POB, as Áreas de Recursos Humanos, Franquia, Parceria Comercial, conforme o caso. Você também pode compartilhar com o Executivo de Ética, Comitê de Ética ou o Escritório de Ética para que a Prudential tenha a oportunidade de fornecer apoio, se necessário, para esta pessoa.

Valorizando e respeitando a diversidade

A Prudential cria e promove ativamente um ambiente de negócios que inclui todas as pessoas e suas habilidades, pontos fortes e diferenças. Abraçamos a diversidade em todos os aspectos do negócio e respeitamos a diversidade em cada um, nossos clientes, franqueados, parceiros comerciais, prestadores de serviços e todas as outras pessoas com quem interagimos. Valorizar diferenças individuais em raça, etnia, nacionalidade, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, deficiência, afiliação religiosa, e outras áreas, nos torna uma organização mais forte e mais bem-sucedida. Essa prática também nos torna uma organização que reflete nossos clientes, funcionários, franqueados, parceiros comerciais, prestadores de serviços e comunidades.

Fornecendo um ambiente de negócios seguro e saudável

A Prudential tem o compromisso de criar e sustentar uma cultura que otimiza a saúde, o bem-estar e a segurança do ambiente de negócios. Todos são responsáveis por seguir as orientações referentes à segurança e por levar imediatamente ao conhecimento dos responsáveis situações de ameaça a saúde ou segurança.

Como parte de nosso compromisso com a comunidade, a Prudential não tolera quaisquer situações de tráfico humano ou outro tipo de trabalho forçado ou escravo. Também não conduziremos negócios com terceiros que se envolvem nesse tipo de atividade.



Entendendo nossas **RESPONSABILIDADES** com nossos **CLIENTES**

Acreditamos que fazer a coisa certa significa que focamos em trazer a perspectiva dos clientes para tudo que fazemos. Isso significa colocar os clientes em primeiro lugar, ouvindo e respondendo ao que eles querem e precisam, personalizando a experiência do cliente e antecipando suas necessidades futuras. Esperamos que todos os funcionários, franqueados, prestadores de serviço e parceiros comerciais da Prudential criem uma experiência positiva para os clientes, enquanto os ajudamos a enfrentar seus desafios financeiros.



PERGUNTA: Você é um parceiro comercial da Prudential. Você percebe que está faltando uma informação sensível em um formulário assinado pelo cliente. Como você sabe o que deve ser preenchido com base em sua conversa com o cliente, você deve preencher o formulário sozinho?

RESPOSTA: Se o cliente – não o parceiro comercial – for obrigado a fornecer e preencher essas informações, você não deve preencher o formulário. Você deve informar ao cliente que o cadastro ainda não está completo e não pode ser enviado para processamento até que ele preencha todas as informações necessárias. Quando uma organização e um indivíduo fazem a coisa certa ao invés de fazer o mais fácil ou rápido, ambos ganham o valor de uma reputação de integridade.



Tratando clientes de forma ética

Além de cumprir as leis e regulamentos aplicáveis, esperamos que todos associados à Prudential tenham um comportamento que reflita os altos padrões éticos. Devemos agir de forma profissional e respeitosa, ouvir atentamente e responder rapidamente às consultas e solicitações dos clientes e produzir produtos, soluções e serviços de alta qualidade.

Usamos práticas justas e honestas em interações de publicidade, marketing e atendimento ao cliente, fornecendo informações claras e precisas e cumprindo nossas promessas de curto e longo prazo. As políticas da Prudential e outras orientações especificam como os produtos, serviços e soluções da Prudential podem ser comercializados. Temos orientações rígidas sobre abordagens e comportamentos necessários daqueles que têm a responsabilidade de comercializar nossos produtos, serviços e soluções.

As reclamações dos clientes são prontamente recebidas, analisadas e resolvidas de acordo com as políticas da Prudential e leis aplicáveis.

Mantendo a privacidade das informações

Protegendo dados e informações

Devemos ser cuidadosos em proteger os dados confiados a Prudential e ao ambiente operacional. Os programas globais de privacidade e segurança da informação da Prudential estabelecem controles e padrões em torno da coleta, uso, armazenamento, transferência e segurança dos dados. Para proteger melhor os interesses dos nossos clientes e da empresa, espera-se que as pessoas com acesso aos sistemas da Prudential não apenas conheçam suas responsabilidades relacionadas à proteção de dados, mas também entendam as maneiras específicas pelas quais podem ajudar a prevenir ataques cibernéticos e/ou violações de privacidade. Devemos conhecer a fonte antes de abrir e-mails e anexos. Não devemos enviar registros de negócios da Prudential, incluindo e-mails, para contas externas ou repositórios pessoais não relacionadas ao negócio.

Avaliamos e desenvolvemos continuamente as tecnologias, processos, controles e inteligência para prevenir, detectar e responder a ameaças e ataques cibernéticos. Espera-se que todos relatem atividades que coloquem nossos dados e sistemas operacionais em risco.

Avanços na análise e coleta de dados trazem muitos benefícios para indivíduos e organizações, como serviço personalizado, detecção de fraude e uso eficiente de recursos. Na Prudential, estamos comprometidos com a coleta e uso de dados de forma ética por meio de práticas confiáveis e sustentáveis.

Cuidando com informações pessoais e sensíveis

Para manter a confiança depositada, é dever de todos, proteger as informações pessoais de nossos clientes, funcionários, franqueados, parceiros comerciais e outras pessoas com quem conduzimos negócios. Respeitamos e honramos sua privacidade conforme descrito em nossas políticas e de acordo com as leis aplicáveis.

Protegemos as informações que identificam um indivíduo (ex.: nome, número do CPF, da carteira de identificação, SSN ou TIN de estrangeiro que possua esse registro, data de nascimento, número de carteira de habilitação, número de passaporte) que possam ser usados para autenticar um indivíduo ou fornecer acesso a uma conta (ex.: nome de usuário, endereço de e-mail, senha, PIN, número de identificação, respostas a perguntas de segurança) ou específicas sobre um indivíduo que possam ser sigilosas (p.ex., informações médicas ou de saúde, número de apólice, dados bancários ou número de cartão de crédito).

Os funcionários, prestadores de serviços, franqueados, parceiros comerciais e todos os outros que tenham acesso a informações pessoais são obrigados a manter essas informações seguras e confidenciais, para usá-las de acordo com as notificações de privacidade aplicáveis e para restringir o acesso àqueles que têm autorização adequada e uma necessidade de negócio legítima. Todos são responsáveis e devem ser responsabilizados em caso de vazamento de informações pessoais.

A Prudential informa seus clientes, funcionários, franqueados e parceiros comerciais sobre suas práticas de privacidade através de vários canais. Fornecemos avisos de privacidade a funcionários e clientes, bem como, a franqueados, prestadores de serviços e parceiros comerciais de acordo com os requisitos jurídicos e explicamos como a empresa geralmente coleta, usa, armazena, transfere e protege as informações do cliente.



PERGUNTA: *Você publicou comentários no Facebook e Instagram sobre uma conversa de negócios que teve com um cliente e mencionou esse cliente pelo nome afirmando que é uma cliente da Prudential. Você não revelou nenhuma outra informação, portanto, não havia problema, certo?*

RESPOSTA: *Não. Esta é uma transgressão à Política de privacidade global da empresa. A Prudential exige que todas as informações pessoais sobre seus clientes, funcionários, franqueados, –prestadores de serviços e parceiros comerciais ou de negócios– sejam mantidas seguras e confidenciais, incluindo o fato de existir um relacionamento com determinado cliente.*

Fazendo negócios da **MANEIRA CERTA**

A perspectiva de longo prazo da Prudential sobre como conduzimos negócios é um dos motivos pelos quais atuamos há mais de 140 anos. Oferecer produtos, soluções e serviços dos quais nos orgulhamos, tornar a ética e a integridade uma prioridade em nossas práticas comerciais e exigir altos padrões éticos de terceiros são algumas das maneiras pelas quais manteremos nossos negócios no longo prazo e as promessas que fazemos.



Competindo, com integridade

A Prudential não se envolve em conduta que interfere na concorrência livre e justa ou que de outra forma possa violar as leis antitruste e de livre concorrência. Nós não devemos divulgar para, ou obter de, concorrentes informações confidenciais em termos de concorrência, exceto através de avaliação comparativa adequada ou outros métodos aprovados destinados a cumprir as leis antitruste. Não é permitido utilizar a propriedade intelectual de terceiros sem ter os direitos apropriados.

Gerenciando riscos

A Prudential realiza atividade de gerenciamento de riscos. Temos o compromisso de compreender, identificar e mitigar riscos que possam surgir dos nossos produtos e serviços. Reunimos uma ampla gama de talentos e conhecimentos em toda a organização para colaborar e analisar possíveis resultados e decisões para gerenciar o risco de forma eficaz. A Prudential espera que cada um de nós comunique e encaminhe, em tempo hábil, quaisquer dúvidas ou discordâncias sobre riscos.



PERGUNTA: Você acha que alguém está abusando de seu conhecimento ou posição no negócio para encobrir o erro de um projeto. O que você deve fazer?

RESPOSTA: *Nada justifica comportamento inconsistente com nosso Código de Conduta. Você deve relatar a preocupação; é sua responsabilidade. A Prudential analisará a preocupação sem considerar o nível do potencial infrator. Pessoas que possuam maior nível de conhecimento ou posição de sucesso nos negócios deverão manter os padrões de conduta mais elevados, já que servem de modelo e exemplo de comportamento correto.*

PERGUNTA: Você costumava trabalhar como consultor de TI independente antes de ser contratado como funcionário da Prudential. Você quer continuar trabalhando com seus clientes durante a noite e nos fins de semana. Nenhum dos seus clientes são segurados da Prudential ou da concorrência. Isso é permitido?

RESPOSTA: *Depende. É importante que funcionários divulguem e reportem todos os detalhes relevantes sobre sua atividade de negócios externa para avaliação quanto a um possível conflito real ou potencial. Considerando que seu negócio não está concorrendo com a Prudential nem compartilhando os mesmos clientes, é possível que você possa continuar o seu negócio externo, mas com condições específicas, como não realizá-lo no horário de expediente como funcionário, não usar recursos da empresa ou não se responsabilizar como funcionário da Prudential enquanto trabalha com seus clientes.*

PERGUNTA: Você é funcionário da Prudential e é responsável por contratar fornecedores para projetos da empresa. Você recebe a proposta de uma empresa em que seu vizinho e amigo é um dos sócios. O que você deve fazer?

RESPOSTA: *Você precisa evitar criar um conflito pessoal de interesses, ou ainda um conflito aparente nas negociações de negócios. Os interesses da empresa em primeiro lugar. Você deve informar ao gestor da POB que tem um relacionamento pessoal e próximo com o sócio da empresa. Pode ser necessário que você se retire do processo de seleção dos fornecedores. A mesma questão deve ser considerada na seleção de outros fornecedores para que o prestador de serviços mais apropriado para o projeto seja selecionado.*

PERGUNTA: Você vem frequentando aulas semanais em um curso contínuo sobre negócios. Seu professor acha que é importante para os alunos usar exemplos reais nas aulas. Você ouviu falar que a companhia talvez venha a adquirir uma outra empresa para incorporar os negócios. Se você não disser a ninguém o nome da empresa que está sendo considerada para compra, você pode compartilhar essa informação com seus colegas de curso?

RESPOSTA: *Não, você não deve compartilhar essa informação. Essas informações são confidenciais. A divulgação prematura de informações privilegiadas da empresa pode causar prejuízos a ela e pode ser ilegal. Você deve ter o cuidado de não discutir informações confidenciais ou não públicas, como por exemplo possíveis aquisições, em lugares públicos. É importante também não revelar informações confidenciais a qualquer pessoa que não precisa ter ciência dessa informação. Isso inclui colegas de trabalho, franqueados, parceiros comerciais, prestadores de serviços e pessoas de sua relação.*

Evitando conflitos de interesse

Todos os funcionários, prestadores de serviços franqueados e parceiros comerciais devem divulgar quaisquer atividades, interesses ou afiliações que entrem em conflito ou aparentem conflito com os interesses da Prudential, seus acionistas, clientes ou outras partes interessadas. Isso pode incluir investimentos pessoais, negociações comerciais, relacionamentos, contribuições políticas, envolvimento em atividades ilícitas, atividades familiares ou atividades externas que possam afetar sua objetividade ou capacidade de tomar decisões de negócios de forma imparcial, ou que possam comprometer a capacidade da Prudential de conduzir negócios.

Também somos obrigados a identificar e relatar conflitos de interesses institucionais que possam surgir na Prudential. Conflitos de interesses institucionais são situações em que a empresa é incentivada a atender um interesse às custas de outro. Exemplos incluem atender o interesse da empresa sobre o interesse do cliente, e atender um cliente em detrimento de outro cliente.

Protegendo ativos

Protegendo ativos e informações exclusivas da Prudential

Proteger informações exclusivas e ativos é fundamental para preservar a reputação da Prudential e para cumprir nossas obrigações com nossos clientes, acionistas e outras partes interessadas. Devemos tomar medidas adequadas para proteger informações confidenciais, privilegiadas, exclusivas e sigilosas relacionadas aos negócios. Compartilhamos esse tipo de informação apenas em caso de necessidade e para promover os negócios da Prudential, quando possível.

Para nos ajudar a proteger nossos ativos, esteja atento aos padrões éticos, leis e práticas de negócios ao se envolver em comunicações relacionadas ao negócio, independentemente de que forma (por escrito, e-mail, internet, conversa ou apresentações).



Protegendo a marca da Prudential e outras propriedades intelectuais

O nome da Prudential e o símbolo do rochedo representam a relevância, a experiência e a força dos negócios da Prudential. A marca da Prudential e outras propriedades intelectuais são ativos significativos e valiosos que devem ser usados apenas para fins permitidos. Para manter o valor e a integridade da propriedade intelectual da Prudential, os funcionários, franqueados, prestadores de serviços, parceiros comerciais e outras pessoas que tenham relacionamento com a Prudential devem implementar controles adequados e buscar permissão antes de usar ou permitir que outros usem propriedade intelectual da Prudential.



PERGUNTA: Sua amiga, uma ex-funcionária da Prudential, agora é funcionária de um concorrente. Ela quer recriar para o concorrente alguns formulários e materiais Prudential. Ela pede cópias eletrônicas dos documentos. É correto enviá-las para ela?

RESPOSTA: Não. Embora a pessoa tenha criado os materiais, eles pertencem à empresa. Enviar essas informações seria uma violação de suas obrigações com a Prudential, violaria nosso Código de Conduta e nossas políticas, e poderia ocasionar uma consequência jurídica.

Os funcionários, prestadores de serviços, franqueados e parceiros comerciais devem manter todas as informações da Prudential seguras e não devem divulgá-las a ninguém dentro ou fora da empresa, a menos que estejam expressamente autorizados a fazê-lo. Você deve conhecer e compreender suas obrigações com a Prudential sobre informações confidenciais e exclusivas.

PERGUNTA: Nosso novo fornecedor quer enviar um cartão-presente de boas-vindas para cada membro de sua equipe como agradecimento. Ele pediu uma lista dos funcionários da sua equipe e seus endereços de e-mail corporativo. O que você deve fazer?

RESPOSTA: Antes de fazer qualquer coisa, verifique a política de presentes e entretenimento para determinar se é possível. Em seguida, consulte o Compliance sobre qualquer problema adicional de conformidade ou privacidade.

Tratando presentes e entretenimento com responsabilidade

A troca de presentes e ofertas de entretenimento são práticas comerciais comuns, mas às vezes uma oferta ou presente bem intencionado pode ser mal interpretado ou sugerir algo impróprio. Espera-se que os funcionários, franqueados, prestadores de serviços e parceiros comerciais conheçam e compreendam as orientações que regem presentes e entretenimento aplicáveis a eles, e evitem qualquer ação que possa ser percebida como imprópria ou que dê a eles ou à empresa uma vantagem injusta.

A Prudential também espera que seus funcionários, franqueados, prestadores de serviços e parceiros comerciais sigam as orientações aplicáveis em casos de contribuições políticas e entretenimento para políticos e funcionários de governo.

Recusando-se a pagar ou aceitar subornos ou propinas

A Prudential tem políticas que definem e proíbem expressamente suborno e corrupção. Todos que representam ou utilizam a marca da Prudential, independentemente da relação, de nível ou função, são responsáveis por compreender e cumprir as políticas da Prudential, a Lei de Práticas de Corrupção no Exterior (FCPA - Foreign Corrupt Practices Act) e as leis de antissuborno e anticorrupção locais e aplicáveis.



Prevenindo lavagem de dinheiro

A Prudential não se envolverá conscientemente em transações financeiras que envolvam recursos de atividades ilegais ou que apoiem atividades terroristas (denominadas “lavagem de dinheiro” ou “financiamento de terrorismo”) ou que envolvam qualquer transação, em violação a restrições do Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros ou regulamentos similares em jurisdições fora dos EUA. Diante do papel importante que desempenhamos na detecção e prevenção à lavagem de dinheiro no nosso dia a dia, esperamos conhecer os clientes da Prudential, mantendo as informações bem documentadas durante todo o relacionamento e conhecendo a natureza e o objetivo de todas as transações financeiras.



Comunicação responsável

A Prudential espera que seus funcionários, prestadores de serviços e parceiros comerciais usem as comunicações digitais e conexões de Internet de forma legal e ética, consistente com políticas e padrões internos. Essas políticas também podem se aplicar ao uso de dispositivos eletrônicos pessoais conectados aos sistemas da Prudential.

Funcionários, franqueados, prestadores de serviços e parceiros comerciais são obrigados a usar os sistemas da Prudential para enviar e receber todas as comunicações relacionadas aos negócios e não devem esperar privacidade pessoal ao usar esses sistemas. Embora os funcionários, franqueados, prestadores de serviços e parceiros comerciais devam evitar usar esses sistemas para fins não comerciais, o uso pessoal ocasional dos sistemas da Prudential é permitido se não interferir nos negócios da Prudential e não for proibido de outra forma pelas políticas e normas internas locais.

Apenas alguns funcionários estão autorizados a se comunicar em nome da Prudential. Encaminhe todas as solicitações de mídia para Comunicações Globais ou para a área de Marketing Institucional local.

Envolvendo parceiros e terceiros com responsabilidade

A Prudential faz negócios com parceiros e terceiros que devem se comportar com altos padrões de ética e integridade. A Prudential estabeleceu políticas para avaliar e gerenciar riscos ao se envolver com franqueados, parceiros comerciais, prestadores de serviços e terceiros. Exigimos contratos com terceiros que são negociados nos melhores interesses da Prudential; eles são realizados com base no mérito usando processos justos e éticos. Através de padrões de gestão de risco, definimos uma estrutura e requisitos para promover um programa abrangente para gestão eficaz e consistente de riscos durante o ciclo de vida de contratos com franqueados, parceiros comerciais, prestadores de serviços e terceiros.

PERGUNTA: Você viu uma postagem crítica na mídia sobre produtos da Prudential do Brasil, contendo informações incorretas. Você deve responder e fornecer informações corretas em nome da Prudential?

RESPOSTA: Não. A menos que você seja um porta-voz autorizado, você deve notificar o departamento de Comunicações Globais ou o departamento de Marketing Institucional local e eles abordarão a situação.

Administração do CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DA PRUDENTIAL

*O Código de Ética e Conduta da Prudential, **Fazendo as Escolhas Certas**, é um guia para auxiliar a tomada de decisões éticas por funcionários, franqueados, parceiros comerciais e prestadores de serviços. Embora não tenha a intenção de incluir todas as informações ou de tratar de todas as situações que possam surgir na condução dos negócios da Prudential, ele fornece diretrizes como uma ferramenta para orientar as decisões de negócios e atender os padrões éticos esperados. Altos padrões de ética e integridade são fundamentais para nossa jornada voltada ao nosso propósito em enfrentar os problemas mais difíceis para que então possamos ajudar a mudar o mundo para melhor.*



O Código é aplicável na medida permitida pelas leis e/ou regulamentos dos países onde conduzimos negócios. Se qualquer parte do *Fazendo as Escolhas Certas* for incompatível com qualquer lei e/ou regulamento, tal lei e/ou regulamento deverá prevalecer. As menções a “regulamentos” no *Fazendo as Escolhas Certas* incluem leis, códigos e outras normas similares. Os funcionários, franqueados, prestadores de serviços e parceiros comerciais devem consultar o departamento de compliance para obter mais informações.

O Código, como todas as políticas da Prudential, não se destina a constituir ou criar um contrato de qualquer tipo entre a Prudential e seus funcionários, franqueados, prestadores de serviços, parceiros comerciais ou qualquer outra pessoa que forneça serviços para ou aja em nome da Prudential.

Nossas políticas

A Prudential mantém um ambiente operacional bem controlado, incluindo uma série de políticas formais. Elas foram desenvolvidas para orientar, quando aplicáveis, os funcionários, franqueados, prestadores de serviços e parceiros comerciais na condução de negócios da Prudential. Algumas políticas podem até envolver ações de membros da nossa família, como aquelas relacionadas a conflitos de interesses. A adesão a todas as políticas internas é fundamental para a nossa capacidade de tomar as decisões certas e cumprir nosso propósito.

Os funcionários, franqueados, prestadores de serviços e parceiros comerciais devem consultar outras políticas, manuais de procedimentos e guias aplicáveis e específicos para a condução dos negócios, assim como o manual de compliance e de outras áreas. Esses recursos estão disponíveis eletronicamente nos sites disponibilizados pela Prudential, de acordo com o público aplicável, ou em caso de dúvidas podem ser solicitados ao seu contato com a Prudential. Esses recursos podem também ajudar no entendimento das expectativas da Prudential.

Membros do conselho e funcionários de empresas afiliadas, nas quais a Prudential controla a maioria das ações, também estão sujeitos às políticas da Prudential. Em muitas ocasiões, franqueados, parceiros comerciais, terceiros e prestadores de serviço que fazem negócios com a Prudential serão também solicitados a confirmar que entendem e concordam em cumprir os termos de contratação que abrangem os princípios estabelecidos nestas políticas.

Ação disciplinar

A Prudential usa processos disciplinares que tratam funcionários, franqueados, parceiros comerciais e prestadores de serviços de forma justa. Os comportamentos incompatíveis com o código de ética e conduta, com as políticas da empresa, as leis e/ou os regulamentos podem resultar em medidas disciplinares, inclusive a rescisão de contrato, a menos que seja proibido pela legislação vigente. Caso a Prudential identifique pessoas com suspeita de atos criminosos e/ou ilícitos, os direciona para os órgãos apropriados.

Supervisão

O Código de Ética e Conduta da Prudential, *Fazendo as Escolhas Certas* e seu Programa de Ética e Compliance, são aprovados e tem pleno apoio do Conselho de Administração da Prudential.

INFORMAÇÕES DE CONTATO PARA LEVANTAR PREOCUPAÇÕES ÉTICAS NA PRUDENTIAL

Site externo de relatórios de ética: <https://prudential.ethicspoint.com>

As linhas de ajuda são operadas por terceiros independentes e estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana em diversos idiomas. A pessoa que fizer uma denúncia poderá optar por permanecer no anonimato se permitido pela legislação local.

País	Número gratuito
Argentina	0800-444-3653
Brasil	0800-891-2823
Canadá	800-752-7024
China	
Norte	10-800-711-0917
Sul	10-800-110-0843
Alemanha	0800-182-2978
Hong Kong	800-930264
Índia	000-117 (Após a resposta: 888-847-5288)
Irlanda	1-800-946-552
Itália	800-902-527
Japão	
KDD	00531-11-3339
SoftBank Telecom	0066-33-830194
NTT	0034-800-900261
No Japão, estas linhas de ajuda podem não estar disponíveis a partir de algumas operadoras, telefones celulares ou telefonia pela internet.	
Coreia	00798-11-002-3653
Malásia	1-800-885-523
México	01-800-436-0062
Países Baixos	0808-234-2695
Cingapura	800-1101-707
Taiwan	00801-104-229
Reino Unido	0808-234-2695
Estados Unidos	800-752-7024

Endereço para correspondência do Global Business Ethics & Integrity:

Prudential Financial, Global Business Ethics & Integrity
751 Broad Street, Newark, New Jersey 07102, EUA
ethics@prudential.com

Global Business Ethics & Integrity, 751 Broad Street, Newark,
New Jersey 07102, EUA, ethics@prudential.com, (800) 752-7024

A Prudential Financial, Inc. dos Estados Unidos não é afiliada de nenhuma forma
à Prudential plc, incorporada no Reino Unido ou à Prudential Assurance Company,
uma subsidiária da M&G plc, incorporada no Reino Unido.

Revisado em: abril de 2020
(Vigência: abril de 2022)

