



CÓDIGO DE CONDUTA

Art. 1º - Fica instituído o Código de Conduta Profissional dos colaboradores do Grupo MBM, com as seguintes finalidades:

- I. Estabelecer os preceitos de conduta profissional para todos os que trabalham no Grupo MBM, com base em elevados padrões de atuação;
- II. Estabelecer parâmetros para o comportamento de todos na atuação profissional e para o processo de tomada de decisões;
- III. Fortalecer a imagem do Grupo MBM perante todos os seus públicos e contribuir para a existência de um ambiente de trabalho agradável e produtivo.

Art. 2º - Este código é a declaração da filosofia do Grupo MBM em relação ao comportamento esperado de todos que nele trabalham.

Art. 3º - Este código deverá estar em constante adequação para fortalecer, dentro do Grupo MBM, os fundamentos da confiança, respeito e responsabilidade entre todos.

DA UTILIZAÇÃO

Art. 4º - O código deverá ser utilizado como fundamento para todas as atitudes e decisões tomadas no Grupo MBM.

§ 1º - Deverá ser considerada falta grave a não observância dos procedimentos aqui estabelecidos.

§ 2º - A coerência entre o que está descrito neste código e o comportamento de todos no Grupo MBM é o resultado esperado.

DA ABRANGÊNCIA

Art. 5º - Aplica-se, o presente código, à totalidade dos colaboradores do Grupo MBM.

DOS VALORES

Art. 6º - Os valores do Grupo MBM compreendem:

- I. Solidariedade
- II. Transparência
- III. Trabalho em equipe
- IV. Confiança no produto
- V. Comprometimento

DAS OBRIGAÇÕES

Art. 7º - São obrigações dos colaboradores do Grupo MBM:

- I. Contribuir ativamente no processo de comercialização de produtos e serviços nas condições, garantias, especificações e prazos definidos pelo Grupo MBM;
- II. Ser transparente nas negociações com os clientes;
- III. Realizar os trabalhos com diligência e responsabilidade;
- IV. Adotar postura de respeito e consideração ao cliente em qualquer situação;
- V. Tratar com precisão e presteza todas as reclamações dos clientes;
- VI. Manter extrema confidencialidade das informações do cliente ou do Grupo MBM;
- VII. Demonstrar interesse e resolver, apresentar sugestões às necessidades e angústias dos clientes;
- VIII. Zelar pela rentabilidade e crescimento do Grupo MBM;
- IX. Alcançar níveis crescentes de produtividade e de competitividade;
- X. Entender claramente a existência do resultado positivo como medida de desempenho profissional de todos;

DAS ORIENTAÇÕES

Art.8º - São orientações, para os colaboradores do MBM:

- I. Encantar o cliente;
- II. Prestar atendimento fora de série;
- III. Superar as expectativas de atendimento dadas pela concorrência.

Art.9º - Atitudes do colaborador do Grupo MBM para viabilizar esse atendimento:

- I. Apresentação impecável (bom gosto);
- II. Postura (cabeça erguida, coluna ereta, gestos suaves, fisionomia alegre);
- III. Sorrir/Humor/Astral (ser natural);
- IV. Empatia (sensibilidade, capacidade de compreender cada pessoa individualmente);
- V. Escutar (Concentrar-se, deixar o Cliente falar, prestar atenção nos detalhes, demonstrar que você está atento);
- VI. Gentileza (Quando somos gentis com o Cliente, ele tem uma forte percepção de que realmente nós nos importamos com ele);
- VII. Disposição (ser prestativo, ir ao encontro do Cliente, resolver o problema dele como se fosse seu);
- VIII. Rapidez;
- IX. Tranqüilidade;
- X. Sinceridade (verdade, transparência, ética);
- XI. Comunicação correta (identifique o tipo de personalidade do Cliente, demonstre humildade, se o Cliente não conhece informações elementares, explique-as, use um vocabulário adequado, nada de palavras não-usuais, certifique-se de que o Cliente compreendeu a mensagem, jamais ignore que existe “emoção” na comunicação, perceba o Cliente;

- XV. Entender que cada Cliente é diferente do outro, que ele tem suas expectativas e necessidades particulares, portanto, diferenciadas;
- XVI. Entender que para você o problema apresentado pelo Cliente é um entre dezenas de outros; para o Cliente, não, o problema é único, é o problema dele;
- XVII. Entender que você e a empresa dependem do Cliente, não ele de você;
- XVIII. Entender que da qualidade de sua reação vai depender o futuro da relação do Cliente com a empresa.

DA APROVAÇÃO E EXECUÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA PROFISSIONAL

Art. 10 - A aprovação do Código de Conduta Profissional do MBM e de suas possíveis alterações, decorrentes de sugestões da Diretoria Executiva do MBM e do Comitê de Conduta Profissional do MBM, é de competência exclusiva do Conselho Deliberativo e Fiscal do MBM Previdência Privada;

Art. 11 - A execução e aplicação deste Código caberão ao seu Diretor-Presidente e seus Diretores.

Art. 12 - O descumprimento a qualquer princípio aqui estabelecido, por parte dos colaboradores do Grupo MBM ou seus representantes, acarretará sanções previstas na legislação, desde advertência até rescisão de contrato.

DO COMITÊ DE CONDUTA PROFISSIONAL

Art. 13 - São membros do Comitê de Conduta Profissional do Grupo MBM:

- I. Diretor-Presidente do Grupo MBM;
- II. Diretores do Grupo MBM;
- III. Assessor de Controles Internos;
- IV. Gerente de RH; e
- V. Assessor Jurídico.

Art. 14 - São atribuições do Comitê de Conduta Profissional:

- I. promover a divulgação deste Código e suas alterações posteriores;
- II. responder consultas relativas a padrões de conduta formulados pelos colaboradores;
- III. dirimir dúvidas a respeito da interpretação das normas deste Código, orientar e deliberar sobre os casos omissos;
- IV. submeter ao Conselho Deliberativo e Fiscal do MBM Previdência Privada proposta de mudanças e aperfeiçoamentos neste Código.

Art. 15 - São regras de funcionamento do Comitê de Conduta Profissional:

- I. a Presidência e coordenação do Comitê serão sempre exercidas pelo Diretor-Presidente do Grupo MBM;
- II. o Comitê reunir-se-á, mediante convocação do Diretor-Presidente do Grupo MBM;
- III. as decisões serão tomadas por voto da maioria de seus membros, tendo o Diretor-Presidente do Grupo MBM o voto qualificado para decisão.

COMPROMISSO E ADESÃO

Entendo que o presente Código de Conduta revela os Valores e Princípios do Grupo MBM, refletindo o compromisso de profissionalismo e transparência. Comprometo-me a cumpri-lo integralmente em todas as minhas ações no trabalho.

Nome: _____

Cargo: _____

Centro de Custo: _____

Porto Alegre, ____ de _____ de 20____.

ASSINATURA

