



Código de Conduta



Inegociáveis

O que são os Inegociáveis?

Que não pode ser negociado; que não é passível de negociação.

O porquê dos Inegociáveis?

Para ressaltar o que devemos praticar de acordo com o Propósito, a Visão, o Credo, Código de conduta e políticas do Magazine Luiza.

Quais são os Inegociáveis?

- Falta de ética
- Discriminação
- Assédio moral ou sexual
- Envolvimento de líderes com liderados sem comunicar Gestão de Pessoas
- Mudança com a família quando houver transferência de localidade
- Autorização da liderança superior imediata e diretoria de Gestão de Pessoas na contratação de familiares
- Segurança dos colaboradores e clientes nas dependências do Magazine Luiza

1. Conhecendo o Código de Conduta

- O que é o Código de Conduta
- Por que o Magazine Luiza tem o Código
- Quem deve seguir o Código
- O que é esperado de cada colaborador
- O que é esperado dos líderes
- Como e quando o Código é atualizado
- Quais são as conseqüências da violação do Código

2. Código de Conduta

- Conflito de Interesses
- Relação com os Clientes
- Segurança da Informação e Propriedade Intelectual
- Patrimônio, Recursos e Registros da Companhia
- Brindes, Presentes, Favores e outras Cortesias
- Relação com os Fornecedores e Prestadores de Serviços
- Atividades Comunitárias
- Doação de Produto e Apoio a Projetos
- Outros Patrocínios
- Questões de Interesse Público
- Meio Ambiente
- Colaboradores Parentes
- Exemplos de comportamentos que violam o Código

3. Aprovação e Vigência

1. CONHECENDO O CÓDIGO DE CONDUTA

O que é o Código de Conduta?

O Código de Conduta é uma expressão do compromisso da Companhia com os padrões mais elevados de ética ao fazer negócios. Ele é um recurso que o colaborador pode usar quando precisar de informações e orientação ao tomar decisões. Naturalmente este não cobre todos os assuntos ou situações que o colaborador poderá encontrar no dia a dia. Nesses casos, o Propósito, a Visão, o Credo, os Princípios e Políticas são o melhor guia do colaborador.

Por que o Magazine Luiza tem o Código de Conduta?

O sucesso sustentado depende da reputação do Magazine Luiza por uma conduta de negócios ética. No Código, a Companhia expressa padrões claros para ajudar a assegurar que se façam negócios de maneira justa e honesta. O Código descreve os padrões da Companhia e ajuda todos os colaboradores a compreender os valores expressos nas demais *Definições de Essência* (Propósito, Visão, Credo e Princípios) do Magazine Luiza.

Quem deve seguir o Código?

O Código deve ser seguido por todos os colaboradores do Magazine Luiza e deverá ser assinado, após a leitura e compreensão do mesmo, através do termo de compromisso que está na última página deste documento, no momento de admissão do novo colaborador e durante a campanha anual de aceite com assinatura eletrônica no portal Luiza.

O que é esperado de cada colaborador?

O colaborador do Magazine Luiza deve:

Ser o guardião da Cultura da Companhia, sendo exemplo, zelando pela prática dos valores, princípios e pilares.

- Ler, compreender e aplicar as leis e o disposto no Código e demais procedimentos que se aplicam ao seu trabalho.
- Se tiver dúvida sobre qual é a coisa certa em uma situação específica, buscar orientação do líder ou entrar em contato com o Comitê de Ética através do email comite.etica@magazineluiza.com.br
- Comunicar prontamente à sua liderança qualquer ato que seja contrário ao estipulado neste Código
- É permitido ao colaborador encaminhar qualquer suspeita de violação do Código ao conhecimento da presidente, através do e-mail luizahelena@magazineluiza.com.br ou através do canal disponível na intranet. O anonimato e a confidencialidade estão garantidos.
- Cooperar com investigações sobre supostos desvios de conduta.

O que é esperado dos líderes?

Os líderes têm uma responsabilidade adicional em relação ao Código. Eles são responsáveis por promover a cultura de honestidade e integridade, criando um ambiente de trabalho positivo no qual as pessoas sejam tratadas com respeito e dignidade. Esse ambiente é construído a partir do correto entendimento e aplicação de tudo o que se encontra descrito nestas *Definições de Essência*. No Magazine Luiza, isso é parte fundamental do trabalho de todo líder.

Como e quando o Código é atualizado?

O Código deve ser revisado e complementado para refletir mudanças nas leis e em políticas e práticas da Companhia. A versão mais recente e oficial do Código está disponível no Portal Luiza para consulta, divulgação e assinatura eletrônica de todos os colaboradores.

Quais são as consequências da violação do Código?

Os temas cobertos neste Código são da maior importância para o Magazine Luiza, seus acionistas e parceiros de negócios e são essenciais para a capacidade de fazer negócios de acordo com as demais *Definições de Essência* (Propósito, Visão, Credo e Princípios). A Companhia espera que todos colaboradores mantenham-se fiéis a esses balizadores ao realizar seu trabalho e saibam que essa adesão é condição para manter-se empregado no Magazine Luiza.

O Magazine Luiza irá realizar ações apropriadas contra qualquer colaborador cujas ações violem este Código de Conduta. Ações disciplinares podem incluir a terminação imediata do emprego. No caso de violação de leis, o Magazine Luiza irá cooperar totalmente com as autoridades apropriadas.

2. CÓDIGO DE CONDUTA

Conflito de Interesses

O colaborador não deve ser concorrente dos negócios do Magazine Luiza nem permitir que suas relações comerciais sejam influenciadas por interesses pessoais ou familiares. São exemplos de conflitos que devem ser revelados e resolvidos:

- Receber qualquer benefício financeiro ou pessoal, tanto para si mesmo como para algum membro da família, de uma empresa que faça ou procure fazer negócios com o Magazine Luiza.

- Participar direta ou indiretamente de trabalhos que sejam concorrentes às atividades da Companhia.
- Possuir atividades paralelas que conflitem ou concorram com os interesses da Companhia.
- Contratar fornecedores ou prestadores de serviços que tenham vínculo familiar de primeiro grau com qualquer colaborador do ML, que esteja subordinado a mesma gerência.
- Contratar fornecedores ou prestadores de serviços que tenham colaboradores do Magazine Luiza como sócios na empresa contratada.
- Comercializar durante o expediente e nas dependências da empresa qualquer produto ou serviço.

Na relação com a Empresa

É esperado como conduta do colaborador para se cumprir com os valores e princípios da empresa:

- Ser o guardião da cultura da Empresa, sendo exemplo na postura ética, de respeito e no engajamento e prática dos pilares como Rito de Comunhão, o Conselho de Colaboradores, Atendimento 10 Estrelas, Disque-Denúncia, etc.
- Comunicar prontamente a sua liderança qualquer ato que seja contrário aos valores e diretrizes da Empresa;
- Obter resultados de forma transparente e íntegra;
- Utilizar de forma correta os canais de comunicação da Empresa para expressar opiniões e fazer sugestões, reclamações ou denúncias, comprometendo-se com a solução do problema;
- Manter sigilo absoluto sobre informações gerais, campanhas promocionais e sobre as estratégias do Magazine Luiza, não as fornecendo a terceiros (imprensa, fornecedores, promotoras e aos concorrentes).
- Cumprir todas as diretrizes, políticas, normas e procedimentos da Empresa;
- Manter bom relacionamento e sinergia com equipes das coligadas.

- Comprometer-se de forma ética com a Empresa, assumindo erros pessoais e as conseqüências dos próprios atos;
- Mudar com a família quando houver transferência de localidade

Na relação com Líderes

A relação do líder com seus liderados deve ocorrer de forma ética, respeitosa, cordial, com transparência, sem discriminação, promovendo um ambiente harmonioso refletindo na satisfação do cliente, da equipe e conseqüentemente da comunidade e acionistas do Magazine Luiza.

Nos casos de envolvimento entre líderes e liderados comunicar imediatamente a liderança superior e a diretoria de Gestão de Pessoas.

Na relação com Parentes

É permitida a contratação de parentes ou cônjuges desde que os colaboradores não trabalhem na mesma loja, mesmo em caráter temporário.

Na relação com os Clientes

O cliente é a razão da nossa existência e, por isso, devemos adotar atitudes que priorizem suas necessidades, satisfaçam seus desejos e gerem sua felicidade e encantamento.

- Oferecer o Atendimento 10 estrelas, tratando os clientes com carinho e respeito, sem discriminação e buscando construir, independentemente de sexo, idade, condição física ou financeira, relacionamentos verdadeiros e duradouros;
- Comercializar produtos e serviços com honestidade e transparência, respeitando os direitos dos clientes e oferecendo orientações e informações claras e confiáveis;
- Buscar a satisfação e o encantamento dos clientes, considerando suas opiniões para a melhoria do atendimento e comprometendo-se a entregar os produtos com qualidade e segurança nos prazos e condições combinados;
- Divulgar informações verdadeiras e transparentes durante todo o relacionamento com os clientes;

- Impedir a divulgação de informações enganosas ou abusivas aos clientes;
- Reforçar o relacionamento com os clientes oferecendo serviços complementares de maneira a gerar valor na relação entre ambos;

Segurança da Informação e Propriedade Intelectual

São consideradas informações confidenciais ou de propriedade do Magazine Luiza todas as informações não públicas, que se divulgadas podem ser usadas pelos concorrentes ou prejudiciais à Companhia, aos fornecedores ou aos clientes.

- O colaborador não pode divulgar informações confidenciais a ninguém fora da Companhia, nem mesmo a membros de sua família. Informações confidenciais não podem ser divulgadas em caráter nenhum, independentemente de obtenção de vantagens ou não.

O Magazine Luiza obedece toda a legislação com relação à divulgação de informações essenciais e que ainda não foram divulgadas ao público. A informação é considerada essencial quando um investidor a considera importante para sua decisão de comprar ou vender ações da Companhia. Exemplos de informações essenciais são: uma revisão significativa para cima ou para baixo nas previsões de negócios; uma reestruturação significativa na Companhia; uma mudança importante na administração; uma aquisição importante ou uma retirada de investimentos; a abertura de novos pontos de venda ou a renovação de pontos existentes.

- Os funcionários não negociarão títulos do Magazine Luiza nem títulos de nenhuma empresa envolvida com o Magazine Luiza enquanto possuírem informações essenciais e que ainda não foram divulgadas ao público sobre o Magazine Luiza e a referida empresa.
- Os funcionários não divulgarão informações essenciais e que ainda não foram divulgadas ao público sobre o Magazine Luiza ou sobre outra empresa a ninguém fora da Companhia, inclusive a familiares.

- A apresentação de trabalhos e estudos do Magazine Luiza em palestras, seminários e publicações só poderá ser feita mediante autorização da Diretoria Executiva da Companhia.
- Gravar e registrar eventos internos (reuniões, encontros e treinamentos) e postar em sites de comunidades (redes sociais) como facebook, Youtube e outros.

Patrimônio, Recursos e Registros da Companhia

- O Magazine Luiza oferece equipamentos aos seus colaboradores para o bom exercício de suas funções, ficando expressamente vedada a utilização desses recursos e meios eletrônicos (correio eletrônico, internet, etc.) para fins não-autorizados;
- Os recursos tecnológicos da Companhia, dentre os quais computadores, correio de voz, correio eletrônico e acesso à Internet, devem ser usados para propósitos profissionais de maneira coerente com o Código e com todas as outras políticas da Companhia, inclusive aquelas relacionadas com discriminação, assédio e propriedade intelectual.
- Como regra geral, não é intenção do Magazine Luiza controlar o acesso à Internet nem as mensagens no correio de voz e nos sistemas de correio eletrônico. Contudo, a Companhia reserva-se o direito de fazê-lo em circunstâncias adequadas, consistentes com a legislação e regulamentação vigente.

Quem tem acesso aos sistemas de informação do Magazine Luiza é responsável pelas precauções necessárias para proibir o acesso não-autorizado aos sistemas. O colaborador protegerá suas senhas ou outros meios de acesso a sistemas ou informações da Companhia.

- O Magazine Luiza cumpre as normas mais rígidas na manutenção dos registros financeiros e das contas da Companhia assegurando que as divulgações feitas nos relatórios e documentos apresentados à Comissão de Valores Mobiliários e Bolsas e em outras comunicações públicas sejam completas, corretas, exatas, oportunas e compreensíveis.

Brindes, Presentes, Favores e Outras Cortesias

- Jamais oferecer objeto de valor a terceiros, inclusive funcionários do governo, partidos ou candidatos políticos, para influenciar de forma viciosa a decisão comercial do indivíduo ou ganhar uma vantagem injusta.
- A doação de presentes a autoridades governamentais encontra-se bem regulamentada e muitas vezes são proibidas, exceções deverão ser aprovadas formalmente pela Diretoria Executiva.
- Presentes, brindes ou entretenimento dados ou recebidos de clientes ou fornecedores, nunca devem influenciar decisões comerciais. O colaborador deve comunicar ao superior imediato o recebimento de qualquer presente enviado por fornecedor ou prestador de serviço.

Para as áreas corporativas as refeições e entretenimento de clientes e fornecedores precisam ter custo e frequência razoáveis, assim como serem consistentes com as demais diretrizes estabelecidas por este Código. Com relação as lojas, quando se tratar de eventos especiais tais como: Cliente Ouro, Liquidação Fantástica, entre outros deverá ter aprovação de pelo menos o regional para distribuição de alimentos e bebidas (não alcoólicas).

Na relação com os Fornecedores e Prestadores de Serviços

- Relacionar-se com prestadores de serviços e fornecedores que respeitem os princípios éticos definidos neste Código;
- Representar a Empresa de forma respeitosa e profissional, em eventos internos e externos;
- Não aceitar doações, brindes, favores, patrocínios, ingressos, viagens e outras cortesias, que possam ser caracterizados como favorecimento e sem o conhecimento e a aprovação da diretoria executiva da Empresa.

Atividades Comunitárias

O Magazine Luiza contribui para a sociedade e incentiva seus funcionários a participarem voluntariamente de atividades comunitárias.

Doação de Produto e Apoio a Projetos

As doações de produto, para pessoas e instituições sociais, devem seguir a Política de Doação de Produtos da Companhia.

As solicitações de patrocínio a projetos sociais e/ou ambientais, mesmo que via incentivos fiscais, devem ser encaminhadas ao Núcleo de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, que avalia a possibilidade de apoio.

Outros Patrocínios

Patrocínios em geral deverão ter autorização da Diretoria de Marketing e estarem diretamente ligados aos interesses do Magazine Luiza, beneficiando a comunidade e valorizando a imagem da Companhia.

Questões de Interesse Público

O Magazine Luiza obedece toda a legislação na promoção da posição da Companhia junto às autoridades governamentais e nas contribuições políticas. As contribuições da Companhia a candidatos políticos devem ter a aprovação prévia da Presidência e da Superintendência.

Meio Ambiente

O Magazine Luiza está comprometido em minimizar o impacto de seus negócios sobre o meio ambiente com métodos que sejam socialmente responsáveis, bem fundamentados e economicamente sólidos. A Companhia incentiva a preservação, reciclagem e programas de utilização de energia elétrica que não poluam o ar nem a água, reduzam depósitos de lixo e substituam os recursos naturais do planeta. A Companhia segue a legislação e a regulamentação ambiental vigente em todos os locais nos quais está localizada.

Exemplos de comportamentos que violam este Código

São exemplos de comportamentos que devem ser revelados e resolvidos à luz deste Código:

- Não manter sigilo e cuidados necessários sobre as senhas individuais de acessos e controles dos sistemas operacionais e administrativos da Empresa. É proibido passar sua senha para outro colaborador, usar senha de colegas mesmo que com o consentimento deste, usar senha de liberação de sistemas- juros, estornos de prestações e outros);
- Não realizar o seu apontamento diariamente ou registrar informações incorretas no seu cartão de ponto ou impedir o uso correto do ponto pelo colaborador.
- Ausentar-se do local de trabalho, durante o expediente, sem anuência de seu superior imediato;
- Não realização do rito de comunhão nas unidades. Deixar de motivar e engajar a equipe para este momento.
- Ocultar, omitir ou faltar com a verdade quando da ocorrência de falhas ou faltas operacionais;
- Utilizar veículo próprio a serviço da Empresa, sem seguro e sem o prévio consentimento do seu superior hierárquico;
- Emitir cartão de crédito com a marca Magazine Luiza, assinar contrato de vendas, empréstimos pessoais e qualquer outro serviço prestado pelo Magazine Luiza, em nome de clientes, mesmo sendo parentes;
- Utilizar o vale transporte para outros fins que não sejam o de locomoção de casa para o trabalho e vice-versa, através de ônibus urbanos; solicitar quantidade de vale transporte superior às suas necessidades; vender ou trocar o vale transporte por dinheiro em espécie ou outra forma de pagamento, desviando sua finalidade original;
- Realizar qualquer transação comercial (vendas de produtos, serviços e cartão de Crédito) sem a devida assinatura do cliente;
- Utilizar o imobilizado ou produtos da Empresa para fins pessoais, ou não relacionados as atividades da Empresa;

- Ter atitudes desrespeitosas e grosseiras com as pessoas, podendo caracterizar-se assédio moral ou sexual.
- Ocultar, omitir ou mentir em caso de assédio moral ou sexual. Aplicar preços em desacordo com as políticas comerciais do Magazine Luiza.
- Manipular resultados, falsificar vendas e/ou recebimentos para bater metas e cumprir objetivos próprios.
- Utilizar e omitir falhas operacionais para benefício próprio.
- Utilizar artifícios antiéticos para atingir resultados (vendas e recebimento).
- Manipular resultados e informações de campanhas internas de incentivo (Ex: cancelar e refaturar vendas para atingir metas ou manipular resultados).
- Preencher com informações falsas o cadastro do cliente, burlando o sistema de Análise de Crédito para que a venda seja liberada.
- Fazer diferença de raça, credo, cor, nacionalidade, religião, idade, estado civil, orientação sexual, deficiência física ou posição social para discriminar clientes, colaboradores, candidatos ou terceiros.
- Utilizar cheques dados como fundo de reserva de consórcio para faturamento de novas quotas sem consentimento e autorização do cliente.
- Realizar qualquer pagamento, de fornecedores, carreteiros ou montadores, em desacordo com as normas da Companhia ou usando documentação irregular.
- Realizar vendas através de cheque pré-datado em desacordo com as normas da Companhia com relação ao do rebate financeiro.
- Liberar o pagamento de juros das prestações.
- Retirar produtos da loja sem faturamento e nota fiscal.
- Retirar produto do estoque para uso próprio, para utilização da loja/CD/DQS, sem imobilizar.

- Manipular mercadoria, destinando produtos em perfeito estado à sucata, manusear de forma indevida causando avaria e adquirindo produtos de sucata para revendê-los.
- Realizar qualquer gasto da verba da unidade sem comprovante e fora das normas da Companhia. (Ex: documentos rasurados)
- Utilizar verba da Companhia para patrocínio e promoções de negócios próprios ou de parentes.
- Permitir o trabalho não remunerado com a justificativa de estágio probatório.
- Dar carona a terceiros (parentes, amigos, parceiros e fornecedores) quando em viagens a serviço da Companhia.
- Viajar, a serviço da Companhia, com mais de 3 (três) pessoas por veículo.
- Solicitar o uso de veículo de qualquer colaborador, sem que estejam com a apólice de seguro do automóvel em dia.

3. APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

Aprovação e Vigência

Este Código foi aprovado pelo Conselho de Administração, pelo Comitê de Ética e está disponível no Portal Luiza.

Termo de responsabilidade e compromisso de adesão ao Código de Conduta

Eu,....., CPF nº....., integrante do Magazine Luiza S.A., declaro:

Ter recebido, neste ato, cópia do Código de Conduta destinada aos colaboradores do Magazine Luiza S.A.;

Ter conhecimento do inteiro teor do referido Código e estar de acordo com suas normas, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-las fielmente durante toda a vigência de meu contrato; e

Ter conhecimento de que o Comitê de Ética analisará as infrações a este Código, sugerindo aos órgãos competentes as sanções cabíveis, que poderão acarretar advertência, suspensão ou desligamento do quadro de funcionários do Magazine Luiza S.A.

Os colaboradores cujas condutas estiverem em desacordo com este Código estarão sujeitos a medidas disciplinares, conforme contrato de trabalho, política e com base na legislação trabalhista, civil ou criminal.

Data: __/__/____

Assinatura do Colaborador:_____