

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

GRUPO TOTVS





- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

1.

Mensaje del Presidente

Estamos comprometidos con el desarrollo de una agenda sostenible que refleje el propósito y la visión de **TOTVS** sobre la forma en la cual podemos influir e impactar positivamente todo nuestro ecosistema de relación. Creemos en el poder transformador de la tecnología, en su capacidad de contribuir para una sociedad cada vez más digital, próspera, productiva, inclusiva y sostenible.

Exactamente por eso, los pilares del ESG (Environmental, Social and Governance) son parte importante de nuestra estrategia. Nuestra actuación está soportada por una sólida estructura de gobernanza corporativa y por el compromiso con su desarrollo y perfeccionamiento continuo.

El compliance es parte del ESG, base de la ética y de la buena gobernanza, y tiene como principal objetivo mantener relaciones saludables y transparentes dentro del entorno corporativo. Es aquí que entra el **Código de ética y conducta – CODEC**.



El CODEC es una guía que refuerza nuestro compromiso con el más alto nivel de ética e integridad en nuestras relaciones de negocios y orienta el comportamiento de los TOTVERS y de todos los que se relacionan con nosotros, interna y externamente.

La lectura y la comprensión del documento son fundamentales para entender nuestro papel y responsabilidad. Seguir con sus directrices es nuestra obligación, de lo cual no debemos renunciar. **Para nosotros, la ética es un valor absolutamente no negociable.**



¡Cuento con ustedes!

Un gran abrazo
Dennis Herszkowicz
Presidente del Grupo TOTVS



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. **Introducción**
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones



2. Introducción

El CODEC, Código de ética y conducta del Grupo TOTVS, tiene por objetivo establecer reglas de conducta y principios éticos que orientan el compromiso de TOTVS y de sus controladas, subsidiarias, directas o indirectas (referido conjuntamente en el presente Código como “Grupo TOTVS”) con la totalidad de sus negocios y relaciones internas y externas y se aplica a todos los consejeros, administradores, accionistas que participen del control de la compañía, TOTVERS, prestadores de servicios, proveedores y asociados.

La conducta ética debe estar presente y orientar el ejercicio diario de todas las actividades de los TOTVERS, por medio de la aplicación de este Código y de acuerdo con las leyes, normas, reglamentaciones, políticas y procedimientos internos del Grupo TOTVS.

Es obligatorio, en lo que les sea aplicable, que todos los terceros que tengan algún tipo de relación con el Grupo TOTVS sigan los principios de este Código y se comprometan a cumplirlo.

El cumplimiento de este Código es esencial para que mantengamos una actuación destacada y sostenible en nuestro mercado, para la generación, socialmente responsable, de riqueza y renta, por medio de relaciones basadas en el más alto nivel de integridad y honestidad.

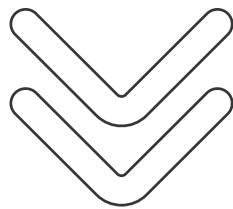
Recuerde: el CODEC es una guía de principios y prácticas, que deben ser la base para nuestras interacciones y decisiones diarias, en conjunto con los otros documentos que forman la Estructura normativa interna de la compañía y con los atributos de cultura del Grupo TOTVS.



1. Mensaje del Presidente
2. **Introducción**
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones

#SOMOSTOTVERS

Creemos que todos pueden crecer y trabajamos juntos para eso.



CULTURA TOTVS

VALORAMOS GENTE BUENA QUE ES BUENA GENTE



- Gente que hace posible
- Gente de bien, que sabe que la ética no es negociable
- Gente buena onda, de energía buena
- Gente que asume compromiso y entrega lo que promete

SOMOS MOVIDOS POR RESULTADOS



- Sabemos que son los resultados que hacen viable el presente y el futuro
- Entregamos resultados con excelencia, no a cualquier precio
- Procuramos el crecimiento sostenible
- Somos ambiciosos e insatisfechos para ser siempre mejores



INVERTIMOS EN LA TECNOLOGÍA QUE LO HACE VIABLE

- Tecnología es nuestro negocio
- Innovamos a partir de las necesidades de nuestros clientes
- Miramos hacia afuera y aprendemos siempre
- Nos enfocamos en la tecnología que impulsa a nuestros clientes



CONSTRUIMOS RELACIONES DE LARGO PLAZO CON NUESTROS CLIENTES

- Para nosotros todo cliente importa
- Construimos asociaciones de largo plazo
- Somos accesibles para nuestros clientes
- Cuidamos a nuestros clientes en toda su jornada con TOTVS



CUANDO COLABORAMOS SOMOS MÁS FUERTES

- Somos curiosos y aprendemos unos con los otros
- Construimos relaciones de confianza
- Estamos abiertos a ayudar y pedir ayuda
- Incentivamos la diversidad de personas, ideas y opiniones

Para obtener orientaciones sobre los principios y reglas generales o aclarar dudas sobre este Código, puede consultar a su superior inmediato, al área de Controles internos, Riesgos y Compliance o al área de Relaciones humanas.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

3.

Entorno de Trabajo

Valoramos y reconocemos a gente buena que es buena gente, apreciamos un entorno de trabajo productivo, ético, inclusivo, armónico y de confianza, donde prevalezca el compromiso con la transparencia y el respeto y valoración de la diversidad.

Las relaciones de trabajo deben ser respetuosas, constructivas, colaborativas, cordiales y libres de cualquier tipo de discriminación, lidiando con las diferencias de opinión y personalidad, independientemente de la posición jerárquica, cargo o función.

Construimos relaciones de confianza mutua y colaboración sobre bases totalmente transparentes, conmemorando las victorias y conquistas de los compañeros de trabajo, como estímulo para la evolución y superación en la búsqueda de mayores y mejores resultados.

Apreciamos un entorno de trabajo saludable y no admitimos el uso de drogas ilícitas o el porte de armas en las dependencias del Grupo TOTVS. También está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas en el horario de trabajo, excepto en locales y eventos determinados previamente, con consumo moderado. No toleramos el compromiso de las actividades ni negocios del Grupo TOTVS debido al consumo excesivo o indebido de alcohol.

3.1. Combate a todas las formas de asedio

En el Grupo TOTVS, buscamos ofrecer un entorno de trabajo digno, respetable y justo para todos los TOTVERS y tenemos el compromiso con el combate a los diferentes tipos de asedio, que consideramos inaceptables, en todos los niveles jerárquicos, cualquier comportamiento configurado como asedio moral o sexual.



El **asedio moral** se caracteriza por la exposición de una persona, de forma abusiva y prolongada, por medio de una conducta inadecuada, hiriendo su dignidad e integridad física o psíquica, amenazando su empleo o degradando el clima laboral.

Mientras el **asedio sexual** es la conducta de avergonzar a alguien con el propósito de obtener ventaja o favor sexual, utilizando muchas veces, de su condición de superior jerárquico o ascendencia inherente al ejercicio de empleo, cargo o función.

» **Asedio sexual en el entorno de trabajo es crimen previsto en el Código Penal Brasileño** y puede resultar, además de medidas disciplinarias aplicables por TOTVS, en procesos de investigación y otras medidas legales pertinentes aplicables al caso.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

3.2. Valoramos la diversidad e inclusión

Incentivamos la diversidad de personas, ideas y opiniones y promovemos un entorno diverso e inclusivo, con respeto e valoramos las diferentes perspectivas e ideas que pueden surgir a partir de la diversidad en el entorno de trabajo.

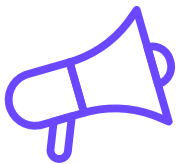
Nuestros procesos de selección y reconocimientos deben promover la igualdad de oportunidades para todos los públicos y los candidatos deben ser evaluados únicamente por sus condiciones de atender y adecuarse a las expectativas del cargo.

Además de no tolerar la discriminación de cualquier naturaleza, así como tampoco, **situaciones de asedio, humillación, coacción, ofensa, bullying, amenaza o violencia (física o psicológica), no aceptamos ninguna forma de explotación de trabajo, adulto o infantil o cualquier práctica que viole los derechos humanos.**

Queda terminantemente prohibido y no se aceptará conducta discriminatoria de cualquier naturaleza, incluyendo aspectos como:

- Edad (Edadismo);
- Color, raza, o etnia;
- Nacionalidad, origen, ciudadanía o ancestralidad;
- Religión, o creencia;
- Sexo, género, identidad de género, expresión de género, orientación afectivo-sexual;
- Estado civil, situación familiar, o grupo social;
- Cualquier tipo de discapacidad física, auditiva, visual o intelectual o por tener o ya haber enfrentado cualquier tipo de enfermedad;
- Preferencias por opiniones políticas;

- Cualquier otra conducta de carácter discriminatorio, aunque no ejemplificadas en este Código.



Las conductas discriminatorias pueden practicarse de manera velada, por medio de bromas, comentarios, gestos y expresiones de carácter racista, machista, misógino, LGBTIfóbico, capacitista (discriminación o prejuicio social contra personas con alguna discapacidad) o que refuerce estereotipos o prejuicios a cualquier persona.

Tales comportamientos no son tolerados por TOTVS y deben informarse al área de Relaciones humanas o directamente al Canal de ética y conducta, para que se realicen las debidas averiguaciones y se tomen las medidas aplicables.

De la misma manera, **no toleramos bromas ofensivas o adjetivos groseros ni apodos que puedan generar vergüenza,** tampoco el uso de tono amenazador o intimidador, como gritar o exponer un TOTVER frente a otras personas. Incentivamos el uso del diálogo como forma de resolver conflictos y mantener un ambiente de trabajo respetuoso.



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. **Uso de las Instalaciones Físicas**
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones



Estaba tomando un café en el área reservada y presencié un acto de discriminación contra un colega. ¿Qué debo hacer?

El Grupo TOTVS no tolera ningún tipo de discriminación. No debe intentar interferir directamente entre los involucrados, pero es su obligación informar el hecho al área de Relaciones humanas o directamente al Canal de Ética y Conducta de TOTVS, para que se realicen las debidas averiguaciones y se tomen las medidas aplicables.

¿El asedio y la discriminación también pueden ocurrir en el modelo de trabajo remoto?

Sí. Los comportamientos y actitudes que caracterizan el asedio también pueden ocurrir en el ambiente virtual, por medios digitales, como por ejemplo, e-mails, reuniones realizadas por medio de llamada de vídeo, mensajes instantáneas como chat o whatsapp, redes sociales, entre otros.

Toda y cualquier situación que pueda caracterizar asedio o discriminación debe ser inmediatamente comunicada al área de Controles Internos, Riesgos y Compliance, al área de Relaciones Humanas o directamente al Canal de Ética y Conducta de TOTVS, para aplicar las medidas correspondientes.

4. Uso de las Instalaciones Físicas

Cumplimos con los requisitos y normas técnicas de seguridad laboral, ofreciendo un ambiente de trabajo seguro, saludable y accesible para todas las personas, siguiendo el concepto de diseño universal establecido en la Ley brasileña de inclusión (Ley N° 13.146/2015).

Cabe a los TOTVERS seguir todas las orientaciones ergonómicas y de seguridad y velar por la conservación y correcta utilización de las instalaciones y equipamientos, debiendo utilizarlos de forma segura para la realización de las actividades del Grupo TOTVS.

Es de responsabilidad de todos, la preservación y el cuidado de los recursos del Grupo TOTVS. Queda terminantemente prohibida la retirada de bienes del Grupo TOTVS de sus dependencias, sin autorización del respectivo administrador o del Grupo TOTVS, o si no hubiera relación con la ejecución de la función del colaborador, o incluso, para la atención de finalidades personales, de parientes, amigos o colegas.

El TOTVER debe comunicar a su administrador inmediato situaciones de pérdida, hurto o mal uso de cualquier recurso corporativo, así como también, seguir los otros procedimientos



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. **Uso de las Instalaciones Físicas**
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones



internos establecidos. En caso de desvinculación, es obligatorio realizar la devolución de celulares, notebooks y otros equipamientos periféricos cedidos por el Grupo TOTVS en el plazo establecido y en estado adecuado de conservación y uso.

Es responsabilidad de todos los TOTVERS velar por sus bienes y objetos personales, incluso en las dependencias del Grupo TOTVS, además de seguir todas las recomendaciones y procedimientos de seguridad.

Con el fin garantizar la seguridad de todos y también de las informaciones corporativas, **todos los visitantes**, tanto los clientes actuales o potenciales, proveedor, asociados comerciales o cualquier otro tercero, **deben ser previamente autorizados y acompañados por un TOTVER durante su permanencia en las dependencias de cualquier instalación del Grupo TOTVS.**

No se permite que el TOTVER utilice la propia credencial para liberar el acceso de visitantes a las dependencias de la empresa, siendo su uso de carácter personal e intransferible.



Voy a recibir un visitante para una reunión en TOTVS o en cualquier empresa del Grupo TOTVS. ¿Debo acompañarlo durante toda su permanencia?

Sí, todos los visitantes, sean clientes actuales o potenciales, proveedores, o asociados, deben ser acompañados durante su permanencia en las dependencias de cualquiera de las instalaciones del Grupo TOTVS, garantizando, de esta manera, la seguridad de todos, así como también, de las informaciones de la compañía.

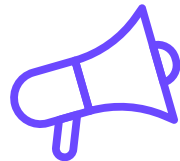


- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

5. Liderazgo

Los líderes deben reconocer que, bajo la perspectiva de la ética, su papel de líder lo hace responsable por el éxito de sus liderados y que, más que palabras, son sus ejemplos los que más influyen en el comportamiento de su equipo.

Cabe a los líderes diseminar la cultura #SOMOSTOTVERS y mantener a los equipos plenamente informados con respecto a los objetivos económicos y sociales del Grupo TOTVS, así como también de sus directrices y valores, con el propósito de estimular un ambiente participativo y basado en el más alto estándar de integridad.



Las decisiones de los líderes para admisiones, promociones o determinación de remuneración deben basarse exclusivamente en el mérito, comportamiento, conocimiento y experiencia del TOTVER, así como también, obedecer las políticas internas aplicables. Por eso, cabe a los líderes garantizar las condiciones necesarias para el desarrollo y desempeño de su equipo, pautado por las directrices de equidad y valoración de la diversidad, para promover oportunidades de crecimiento profesional para todos los TOTVERS.

» Cabe a los líderes también:

- Conocer y practicar las reglas de conducta del Grupo TOTVS en el ejercicio de las respectivas funciones, así como también, orientar sus liderados para que también las conozcan y las practiquen en su día a día;
- Diseminar las directrices de este Código a sus liderados, sea en reuniones, capacitaciones, feedbacks, u otras ocasiones oportunas, garantizando que todos sepan que las metas y resultados deben buscarse de forma correcta y no a cualquier precio;
- Realizar las capacitaciones necesarias y las obligatorias dentro del plazo y garantizar que sus liderados también lo hagan;
- Establecer y estimular un ambiente de confianza donde sus liderados puedan exteriorizar preocupaciones éticas o presentar cuestionamientos sin recelo de represalias;
- Orientar a su equipo sobre este Código o cuestiones éticas de forma general que puedan surgir, y siempre que sea necesario dirigir las dudas y/o buscar apoyo junto a las área de Controles Internos, Riesgos y Compliance.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

6.

Cumplimiento de **Leyes, Reglamentos y Normas Internas**

Respetamos y cumplimos rigurosamente la legislación brasileña y de los países en los cuales actuamos, en todas sus áreas de alcance, como la legislación laboral, previsión social y tributaria, anticorrupción, medio ambiente, salud y seguridad laboral, protección de datos personales y la libre competencia.

Con igual rigor, velamos por el cumplimiento de nuestras normas y directrices internas y de los mecanismos de anticorrupción establecidos por nuestro **Programa de integridad**.



¿Dónde consigo encontrar las Políticas y Normas internas del Grupo TOTVS?

Las Políticas, Normas y Procedimientos están disponibles al público interno en el TDW - TOTVER Digital Workplace. El público externo tiene acceso a todas nuestras Políticas y al Código de Ética y Conducta por medio de la página de Relaciones con Inversionistas de TOTVS (ri.totvs.com).

6.1. Capacitaciones y Concientización

Todos los TOTVERS deben ser capacitados y periódicamente actualizados sobre los conocimientos, entendimiento y uso adecuado de los principios y reglas de este Código de ética y conducta, además de capacitaciones específicas sobre anticorrupción y combate al asedio moral y sexual en el ambiente de trabajo.



Todos los TOTVERS, independientemente de su cargo o función, deben participar de las capacitaciones internas clasificadas como obligatorias, respetando los plazos establecidos, observar las actualizaciones y perfeccionamientos de las políticas y normas internas, de acuerdo con su divulgación por medio del TDW - TOTVER Digital Workplace.

Además de realizar las capacitaciones obligatorias, **los TOTVERS que ocupan cargo de administrador deben orientar y promover el compromiso de los TOTVERS bajo su administración**, para garantizar la participación y conocimiento de todos sobre los temas esenciales y de carácter obligatorio para el Grupo TOTVS.

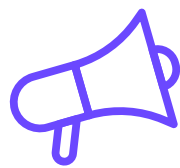


- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. **Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción**
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

7.

Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción

Actos de fraude, corrupción, soborno o cualquier otra práctica semejante que tenga como objetivo la obtención de ventajas indebidas crean desigualdades en las relaciones comerciales, sociales y principalmente, perjudican el desarrollo de la sociedad.



Para que podamos conducir nuestros negocios de forma ética y de acuerdo con la legislación, **prohibimos y no toleramos prácticas ilícitas, como, apenas a título de ejemplo y no limitándose a estos, actos de corrupción** (nacional o transnacional), soborno y fraude, tanto en los procesos internos como en la realización de negocios con el público externo. . Resaltamos que el Grupo TOTVS no acepta que se alegue el desconocimiento de las reglas de este Código y de las otras normas internas como justificación para cometer actos de esta naturaleza.

El Grupo TOTVS cumple la legislación anticorrupción aplicable a sus negocios, incluyendo la Ley Anticorrupción brasileña (Ley 12.846/2013), por lo tanto, los administradores, TOTVERS, miembros del Consejo de Administración y Comités de Asesoramiento, representantes, proveedores y/o cualquier

otro tercero actuando en nombre del Grupo TOTVS están expresamente prohibidos de prometer, ofrecer o dar, directa o indirectamente, aunque sea por medio de intermediario, ventaja a un Agente Público o una tercera persona vinculada con este, con el objetivo de influir o recompensar la práctica de cualquier acto, omisión o decisión, para la obtención de negocios o ventaja indebida a favor del Grupo TOTVS.

Cualquier conducta fraudulenta, corrupta o actos que caractericen soborno, para la obtención de beneficio personal, para terceros, para alcanzar metas corporativas u obtención de ventajas indebidas son inaceptables, ya sea en las relaciones con el Sector Público o Privado. Cualquier sospecha involucrando actos de esta naturaleza debe ser inmediatamente informada al Canal de Ética y Conducta, para que TOTVS y/o la empresa del Grupo TOTVS, mediante las debidas averiguaciones internas, tome las providencias necesarias para la inmediata interrupción de tales prácticas y la providencia de medidas aplicables a los infractores en las esferas administrativa, civil y penal.

Debemos exigir la misma conducta de terceros que tengan cualquier relación con el Grupo TOTVS.

Ejemplos de conductas no permitidas

- Ocultar, falsificar y/o modificar indebidamente documentos, propuestas, datos contables, cláusulas contractuales, pedidos de reembolsos de gastos;
- Modificar indebidamente, manejar o falsificar resultados de gestión, indicadores internos y externos con el objetivo de obtener ventajas, indicando, por ejemplo, el falso cumplimiento de metas;



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. **Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción**
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones

- Simular ventas o renovaciones contractuales falsas para la obtención indebida de comisiones o transferir ventas a otros TOTVERS con el fin de manipular el alcance de metas;
- Realizar reconocimiento indebido de ingresos de servicios con el fin de manipular artificialmente resultados.



¿Qué se considera un fraude?

Cualquier acto realizado para obtener ganancia de forma ilícita en perjuicio de otra persona, lo cual incluye falsificación de documentos, alteración de datos contables, etc.

El fraude se caracteriza por cualquier acto realizado con el claro propósito de disimular hechos y datos, por medio de prácticas ilícitas, para obtener ganancias o ventajas indebidas para sí o para terceros. Podemos citar algunos ejemplos: falsificar, alterar indebidamente o adulterar documentos, propuestas, datos contables, cláusulas contractuales, pedidos de reembolso (de gastos con alimentación, taxi, kilometraje, etc.) y/o manipular resultados.



¿Qué es corrupción y soborno?

De forma general, la corrupción puede entenderse como el acto de prometer, ofrecer o dar, directa o indirectamente, aunque sea por un intermediario, ventaja indebida a Agente público o a tercera persona vinculada a este, con el objetivo de influir o recompensar la práctica de cualquier acto, omisión o decisión, para alcanzar determinado objetivo, ventaja u obtener algún negocio. El Grupo TOTVS también no tolera las conductas descritas anteriormente en el ámbito de las relaciones privadas. También se caracterizan como violación a la ley anticorrupción, actos que buscan fraudar licitaciones y contratos públicos, así como también, actos que tengan como objetivo impedir o dificultar la realización de auditorías, investigaciones o fiscalizaciones y de Entidades, organismos o Agentes Públicos.

El soborno es una de las prácticas más comunes de corrupción, y ocurre cuando se ofrece dinero, regalos o ventajas a alguien a cambio de beneficios de interés propio o de terceros. Un ejemplo clásico de ello en el día a día es el acto de ofrecer ventaja indebida a un empleado público a cambio de la obtención de un certificado.

Para más información, vea la [Política de Relación Comercial e Institucional con Entes Públicos](#) y la [Norma Anticorrupción](#).



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones



8.

Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales



El crimen de lavado de dinero se caracteriza por un conjunto de operaciones comerciales o financieras que buscan la incorporación, de modo transitorio o permanente, de recursos, bienes y valores de origen ilícito en los resultados de operaciones comerciales consideradas legales. La financiación de actividades criminales, incluyendo el terrorismo, puede ocurrir cuando estos recursos ilícitos se destinan para promoverlas.

El lavado de dinero puede ocurrir por medio de empresas que, aunque operen normalmente, se utilizan para incorporar recursos de actividades ilícitas a su facturación y justificar el origen de estos recursos ante las autoridades gubernamentales.

El Grupo TOTVS no compacta con negocios que realicen, hagan posible o faciliten la práctica de crímenes relacionados con el lavado de dinero y/o financiación del terrorismo y, de esta manera, debemos estar atentos a posibles indicios de actividades o transacciones sospechosas, como por ejemplo:

- Solicitud para la realización de pagos en dinero o por medios no usuales;
- Solicitud para la realización de pagos para una persona diferente de aquella que consta como proveedora o prestadora de servicio;
- Modificaciones frecuentes en las informaciones de la cuenta, como nombre, informaciones de contacto o detalles de pago.

Si identifica prácticas o transacciones fuera de lo común o incluso, la realización de negocios donde no queda claro el propósito real y la fuente de ingresos, denuncie por medio de nuestro Canal de Ética y Conducta.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

9.

Relación con clientes

Reconocemos al cliente como el principal factor de éxito y sostenibilidad del Grupo TOTVS, por ello **velamos por la ética y transparencia en esta relación, así como también, por el cumplimiento integral de los compromisos acordados y dedicamos todos los esfuerzos para conquistar y mantener su satisfacción en toda su jornada**, por medio de la atención rápida, eficiente y la asistencia postventa adecuada, anticipando sus necesidades y ofreciendo información clara, exacta y verdadera sobre nuestros productos y servicios.

Buscamos una relación duradera y sostenible con nuestros clientes, y de esta manera, también debemos conducir esta relación en total conformidad con las directrices de este código, siendo prohibida cualquier conducta que pueda comprometer el éxito de esta asociación a largo plazo.

Debemos ofrecer productos y servicios que atiendan las necesidades de nuestros clientes y contribuyan para el aumento de su productividad y competitividad, además de transmitir todo el conocimiento necesario para que puedan utilizar los softwares y servicios para generar el valor en sus negocios.

» Ejemplos de conductas no permitidas

- Asumir compromisos o acordar condiciones con los clientes, que no puedan cumplirse;
- Aceptar tareas en desacuerdo con la legislación vigente y las normas y políticas del Grupo TOTVS;
- Ofrecer descuentos, períodos de carencia o condiciones especiales a los clientes sin las aprobaciones necesarias;
- Ofrecer el desarrollo o personalización de software o prestación de servicios fuera del contrato del cliente con el Grupo TOTVS;
- Modificar datos de propuestas sin el consentimiento del cliente o firmar propuestas comerciales a nombre del cliente;
- Engañar a propósito a los clientes, exagerando, omitiendo información importante o anunciando productos, recursos o servicios que no podremos ofrecer;
- Prestar información falsa, desactualizada, incompleta sobre el Grupo TOTVS con el objetivo de influir indebidamente las negociaciones con los clientes;
- Ofrecer cualquier tipo de favorecimiento a los clientes o potenciales clientes para que se concrete una venta.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones



Para concretar una venta con un cliente, es necesario conceder un descuento mayor que el previsto en las reglas internas. Considerando que el alcance de las metas semestrales depende de esta venta, ¿Puedo efectuar esta negociación con el cliente?

Nunca permita que la presión por alcanzar metas de ventas o campañas internas le hagan deturpar la real naturaleza de una transacción, engañe los controles internos o comprometa su integridad. El simple hecho de alcanzar las metas no justifica y no autoriza ninguna negociación fuera de los límites establecidos por las reglas internas. Casos excepcionales deben ser previamente sometidos a la evaluación y aprobación formal de las instancias competentes. Si esta venta se realizara sin las debidas aprobaciones, se considerará una violación grave y se sujetará a las debidas consecuencias.

10.

Relación con Asociados Comerciales

Nuestros asociados, canales autorizados de distribución y franquicias deben cumplir con los estándares éticos y las reglas de conducta establecidos por medio de este Código, con el objetivo de construir y mantener una relación de confianza e integridad con los clientes en la venta de productos y servicios suministrados por el Grupo TOTVS.

Debemos establecer y divulgar instrucciones claras y específicas sobre la actuación de los asociados comerciales en nuestros negocios, incluso con relación a las campañas de premiación y al plan de incentivos, para evitar casos en los cuales los esfuerzos de venta, aunque bien intencionados, puedan causar perjuicio a los clientes o a cualquier empresa del Grupo TOTVS como un todo o configurar cualquier incumplimiento a la legislación vigente o a nuestras directrices internas.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

11.

Relación con Competidores

Consideramos como competidores a las empresas que actúan en el sector de tecnología que ofrezcan productos o servicios que compitan con las soluciones del Grupo TOTVS, considerando las dimensiones de Gestión, Business Performance y Techfin. Creemos que la presencia de los competidores en el mercado ayuda en nuestro proceso de aprendizaje y promueve un constante y saludable desafío a la capacidad de innovar.

La competitividad de los productos y servicios del Grupo TOTVS debe basarse en la competencia libre y leal y promover un ambiente de negocios justo y saludable, libre de fraudes y manipulaciones.



Las interacciones con competidores pueden ocurrir, por ejemplo, en congresos, eventos, asociaciones sectoriales o participación en competencias y, en todos los casos, deben conducirse de forma transparente y clara, evitando abordar asuntos relacionados con los clientes, volumen de ventas, costos, productos, sueldos practicados o cualquier otra información sensible para la competición y que puedan perjudicar al Grupo TOTVS.

La realización de benchmarks o participación en foros, comisiones o grupos de discusión de temas vinculados a los sectores de actuación del Grupo TOTVS donde exista la participación de competidores está permitida siempre y cuando previamente aprobada por el administrador del área. Además, cuando se trata de asociaciones institucionales con las cuales el Grupo TOTVS tiene vínculo, el área de RIG (Relaciones institucionales y gubernamentales) debe validar y ofrecer orientación sobre su participación.

» Ejemplos de conductas no permitidas

- Publicar o hacer falsas afirmaciones, por cualquier medio, con el fin de perjudicar un competidor;
- Criticar indebidamente o menospreciar productos y servicios de competidores como estrategia de venta;
- Valerse de medios ilícitos, fraudulentos o desleales para la captación de clientes de los competidores;
- Acciones de espionaje, obtención o utilización ilegal de información estratégica y/o confidencial de competidores;
- Realizar cualquier tipo de combinación previa con competidores con el fin de influir en los precios de un proceso de competición o dividir mercados de productos;
- Adoptar una conducta comercial uniforme o previamente acordada.

Si algún competidor abordara un asunto inapropiado o propusiera cualquier discusión o situación que contraría las directrices sobre competición de este Código, cabe al TOTVER interrumpir la interacción inmediatamente e informar el hecho junto al área de Controles Internos, Riesgos y Compliance o por medio del Canal de Ética y Conducta.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

12.

Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio

La selección y la relación con proveedores y prestadores de servicio deben fundamentarse en aspectos técnicos, claros y justos y en las mejores condiciones de costo beneficio para el Grupo TOTVS.

Resaltamos la importancia de trabajar con proveedores y prestadores de servicios que busquen una gestión sostenible en su cadena de suministro bajo el punto de vista económico, social y ambiental, quedando prohibidas las negociaciones con empresas o personas que, reconocidamente, tengan prácticas contrarias a la legislación o fueron procesados por el Ministerio de Trabajo por explotación de trabajo esclavo e infantil.

Debemos contratar proveedores capacitados y debidamente autorizados en los procesos del Grupo TOTVS y **garantizar que los proveedores, prestadores de servicios y asociados manifiesten su adhesión a las cláusulas anticorrupción establecidas en los contratos y en los principios del Código de ética y conducta TOTVS.**

El incumplimiento de la legislación o infracciones al presente Código por los proveedores se caracterizan como quiebra de confianza, por lo tanto, quedarán sujetas a las consecuencias correspondientes, respetando las disposiciones contractuales.

Los TOTVERS deben cumplir las reglas internas para la selección y contratación de proveedores y prestadores de servicios y manifestarse inmediatamente si hubiera algún conflicto de intereses. **Las decisiones para contratación deben tener sustentación legal, técnica y/o económica, y no se permitirán favorecimientos de ningún tipo.**



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones



¿Hay algún problema en aceptar regalos, obsequios o favores de proveedores?

En ocasiones como finales de año, es común que los proveedores ofrezcan regalos u obsequios. Sin embargo, antes de aceptarlos verifique si no está conduciendo ninguna negociación con el proveedor y si los ítems ofrecidos se ajustan a los límites establecidos en este Código, y sea cuidadoso para que todos sean tratados de la misma forma, sin ningún tipo de favorecimiento a un determinado proveedor en el proceso de contratación o en la gestión del contrato. Además, no se permite aceptar favores de ningún tipo, pues esto puede influir en sus decisiones, o dar esta impresión a los proveedores.

¿Puedo sugerir a TOTVS/cualquier empresa del Grupo TOTVS la contratación de la agencia de publicidad de familiares?

Depende. Puede indicar la empresa de un pariente o de su relación próxima a TOTVS para participar del proceso de selección de proveedores, siempre y cuando no sea responsable o esté involucrado en la selección o en la administración del referido proveedor, incluyendo la autorización para pagos de servicios prestados. Además, el proceso debe obedecer estrictamente las Políticas y Normas internas.

13.

Relación con el Sector Público

El Grupo TOTVS aprecia la conducta ética y responsable en las relaciones establecidas con el poder público, prohibiendo cualquier práctica ilícita, y actuando estrictamente de acuerdo con la Ley Anticorrupción (12.846/2013), que dispone sobre la responsabilidad administrativa y civil de personas jurídicas por la práctica de actos contra la administración pública, las Leyes de licitaciones aplicables, así como también, todas y cualquier legislación nacional o extranjera aplicable a los negocios de la Compañía. Para ello, es obligatorio que todos los TOTVERS, que de alguna forma interactúen con los Entes Públicos, conozcan la legislación que regula las respectivas actividades y actúen estrictamente de acuerdo con estas normas y con las directrices internas de TOTVS.

De acuerdo con la **Política de Relación Comercial e Institucional con Entes Públicos, las interacciones con Entes Públicos deben ocurrir únicamente con las áreas y personas previamente designadas para ello.** En línea con esta directriz, el área RIG (Relaciones Institucionales y Gubernamentales) es el único interlocutor del Grupo TOTVS para tratar de asuntos institucionales con Entes Públicos. La relación de carácter comercial debe ser conducida exclusivamente por el área Comercial – Sector público, responsable por las actividades comerciales, operativas y la administración de contratos con Entes públicos.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

Las interacciones para tratar de temas regulatorios y/u otras finalidades deben realizarse por las respectivas áreas técnicas, por TOTVERS previamente designados y cumpliendo todos los requisitos legales e internos aplicables a las interacciones con agentes públicos.

Ningún TOTVER está autorizado a interactuar con Entes públicos sin realizar la capacitación de la Política de relación comercial e institucional con Entes públicos, puesta a disposición en la Universidad TOTVS.

Los terceros contratados para actuar en nombre del Grupo TOTVS junto a Entes públicos, cuando legalmente permitido, deben someterse a la due diligence de compliance y la relación debe formalizarse por medio de contrato con cláusulas que dispongan sobre la prohibición de prácticas de corrupción y otros actos lesivos a la Administración Pública.

La invitación a Agentes públicos para eventos, en Brasil o en el exterior, cuyos gastos sean costeados por el Grupo TOTVS se restringe a eventos de naturaleza técnica y solamente se admitirán mediante previa aprobación del área de Controles internos, Riesgos y Compliance y del Comité de gobernanza e indicación. Además, la invitación debe ser formalizada por el área de RIG (Relaciones Institucionales y Gubernamentales), si se trata de una relación institucional o por el área de Sector Público, para una relación comercial.

La participación en los procesos de licitación debe ajustarse a las Leyes de licitaciones aplicables, a la Ley de las Estatales (13.303/16) y a los demás dispositivos legales aplicables, sin admitirse ninguna conducta que tenga como objetivo cometer fraudes, manipular, influir en decisiones de agentes públicos o cualquier acción que pueda caracterizarse como tráfico de

influencia con el fin de manipular los resultados de estas competiciones en beneficio de TOTVS, o para la aceleración de servicios de una rutina o acciones administrativas, así como tampoco, pagos indebidos e ilegales, como por ejemplo, tasas de facilidad.

Los TOTVERS que actúan en licitaciones públicas deben garantizar la integridad y transparencia de todas las etapas del proceso, desde la obtención de la convocatoria, hasta la autorización y firma del contrato, las conductas adecuadas incluyen, pero no se restringen a:

- Obtención de convocatorias por medios públicos y lícitos;
- Utilización de los medios oficiales de comunicación puestos a disposición por TOTVS para tratar sobre licitaciones con organismos y agentes públicos;
- Mantener una comunicación clara y objetiva con todos los involucrados en el proceso de licitación;
- Utilización de certificados y otros documentos de habilitación inherentes al proceso de licitación fidedignos y obtenidos por medios oficiales.

Contribuimos con el trabajo promovido por los organismos públicos de fiscalización y regulación, prestando la información necesaria para los procedimientos de auditoría y fiscalización, quedando prohibida cualquier práctica que constituya o pueda constituir un obstáculo o la creación de dificultades para la realización de fiscalizaciones y/o auditorías.

» Ejemplos de conductas no permitidas:

- Ofrecer beneficios o regalos a empleados públicos, sus familiares o equivalentes, miembros de partidos políticos, candidatos a cargos electivos, ya sea directamente o por terceros, violando la Ley Anticorrupción y otras disposiciones de este Código;



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones

- Ofrecer aportes para campañas electorales en nombre de TOTVS;
- Valerse de relaciones familiares y/o personales con agentes públicos para la obtención de información privilegiada y/o cualquier tipo de ventajas en beneficio de TOTVS.

Es deber de todos los TOTVERS informar al Canal de Ética y Conducta, cualquier situación, aunque bajo sospecha, de actos que violen la legislación vigente y/o las normas internas de TOTVS en la relación con agentes públicos.

Para más información, vea la Política de Relación Comercial e Institucional con Entes Públicos y la Política de Gestión de Riesgos, Controles Internos y Compliance.



Durante la verificación de los documentos de habilitación observé que uno de los certificados estaba vencido y al solicitar el documento por el sitio, este estaba fuera del aire. Para no perjudicar la participación de la empresa en la licitación, ¿Puedo ajustar este documento manualmente y después encaminar el documento correcto al organismo cuando el sitio vuelva a funcionar?

No, la modificación de cualquier información en documentos emitidos por organismos oficiales constituyen la práctica de fraude, acto de corrupción de acuerdo con la Ley 12.846/2013, entonces, si se constatará, las sanciones previstas en la legislación son aplicables a TOTVS en el ámbito civil y administrativo, así como también pueden extenderse a sanciones criminales al TOTVER comprobadamente involucrado en lo ocurrido.



Durante un proceso de licitación, recibí el pedido de pago de una tasa extra para acelerar el análisis de documentos por el organismo público. ¿Cómo debo proceder?

El Grupo TOTVS no admite el pago de ninguna facilidad o tasa de urgencia no prevista por la ley para la realización de negocios, sea cual fuera su naturaleza y los clientes involucrados. Si usted recibe cualquier pedido en este sentido, informe inmediatamente al área de Controles internos, Riesgos y Compliance o al Jurídico, para que se verifique la legalidad de la cobranza y las medidas aplicables.

Recibí una invitación de un agente público para tratar de un asunto comercial durante un almuerzo. ¿Existe algún impedimento para este tipo de interacción?

Sí, existen restricciones. Por norma, usted debe programar en agenda la reunión en las dependencias del Grupo TOTVS o del organismo o empresa pública y estar acompañado de por lo menos 1 TOTVER más o tercero intermediario debidamente autorizado o representante de Asociación institucional representativa del sector de Tecnología de la información y comunicación. En casos específicos en los cuales fuera necesario realizar reuniones durante un almuerzo, debe garantizar la existencia de una pauta específica y seguir las otras reglas previstas en la Política de relación comercial e institucional con entes públicos, incluyendo el registro de la reunión en la herramienta interna disponible en el Fluig.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

14.

Relación con Inversionistas

TOTVS abrió capital en la Bolsa de valores en 2006 y está listada en el Nuevo mercado, el más alto nivel de gobernanza corporativa de la B3.

La relación con los accionistas e inversionistas de TOTVS observa las leyes y reglamentos existentes y se fundamenta en la comunicación de informaciones precisas y transparentes que les permita acompañar las actividades y el desempeño de TOTVS, cumpliendo rigurosamente la legislación societaria y de mercado de capitales.

Respetamos los derechos de todos los accionistas, independientemente del porcentaje de participación en el capital social, inclusive en lo que se refiere a la divulgación de informaciones periódicas o hechos relevantes, observando los casos de justificada confidencialidad de la información, y en consonancia con nuestra **Política de Divulgación de Informaciones Relevantes y Negociación de Valores Mobiliarios** reglamentada por la Comisión de valores mobiliarios, comunicada a la B3 S.A. (Brasil, Bolsa, Mostrador) y publicada en el sitio de TOTVS (ri.totvs.com), accesible a todos los stakeholders.

TOTVS adopta un modelo societario donde todas las acciones tienen derecho a voto y no practica ninguna forma de

remuneración de administradores que pueda representar, aunque sea indirectamente, perjuicio a los legítimos intereses de los accionistas, mayoritarios o minoritarios.

Las transacciones de TOTVS con sus accionistas o con otras partes relacionadas deben obedecer a las condiciones de mercado, lo dispuesto en la Política de transacción con partes relacionadas del Grupo TOTVS y la legislación aplicable, así como divulgarse en la forma prevista por la legislación para las empresas abiertas.

Es deber de todos los TOTVERS conocer y observar la Política de Divulgación de Informaciones Relevantes y Negociación de Valores Mobiliarios de TOTVS y de acuerdo con la aplicabilidad, observar los períodos de silencio y de protección de negociación de acciones de la Compañía.

14.1 Informaciones Privilegiadas



Informaciones privilegiadas son aquellas referentes al acto o hecho relevante que aún no fueron divulgadas al público, y que hayan sido reveladas a ciertas personas, en razón del cargo, función, o posición que ocupan, pudiendo ser referentes a aspectos comerciales, societarios, estratégicos, financieros o de gobernanza. Podemos citar como ejemplos decisiones estratégicas de negocio, negociaciones para fusiones y adquisiciones, entrada en nuevos mercados, lanzamiento de nuevos productos/servicios, procesos administrativos o judiciales confidenciales, resultados financieros, etc.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones



Para prevenir cualquier fuga de información o divulgación indebida debemos evitar hablar de asuntos del Grupo TOTVS en lugares públicos y mantener confidencialidad absoluta sobre información confidencial o privilegiada a la cual tengamos acceso durante el desempeño de nuestras actividades profesionales en el Grupo TOTVS.

La confidencialidad debe mantenerse inclusive con aquellas personas más próximas, sean estas amigos, familiares, colegas de trabajo que no necesiten de la información para ejecutar sus actividades y principalmente, toda y cualquier persona o ente externo no involucrado en el hecho de origen de la información privilegiada, hasta su divulgación al mercado por el Director de relación con inversionistas.

El uso indebido o comercial de estas informaciones para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del Grupo TOTVS, o incluso en la negociación de valores mobiliarios, configura una violación no solamente de este Código, sino a la legislación aplicable, en los ámbitos administrativo, civil y criminal, quedando sujeto al resarcimiento del Grupo TOTVS y otras personas vinculadas, integralmente y sin limitación.



Debido a mi actividad, supe que el Grupo TOTVS está en negociaciones para adquirir una participación societaria de otra empresa, sin embargo, esto aún no se divulgó en el mercado. ¿Hay algún problema si cuento esta novedad a alguien de mi familia?

No puede proporcionar información privilegiada obtenida durante el ejercicio de sus actividades en TOTVS, independientemente del grado de parentesco o relación. Esta información puede utilizarse indebidamente para la toma de decisiones sobre la compra o venta de acciones de la compañía, configurándose en una ventaja indebida, ya que los inversionistas aún no tuvieron acceso a esta información. La información privilegiada obtenida en el ejercicio de sus funciones en el Grupo TOTVS debe mantenerse en absoluta confidencialidad.

Para más información, vea la Política de Divulgación de Informaciones Relevantes y Negociación de Valores Mobiliarios de emisión de TOTVS S.A. y la Política de Transacción entre Partes Relacionadas.



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones

15.

Relación con la prensa y canales de contenido digital

TOTVS reconoce la importancia de los vehículos de prensa y desarrolló con esta una relación de credibilidad a lo largo de los más de 40 años de la marca. Periodistas, influencers digitales y formadores de opinión son públicos de relación frecuente del equipo de Asesoría de prensa y PR (Public Relations), estructura de Marketing corporativo de TOTVS.

La relación con los vehículos de comunicación y con sus profesionales está pautada por la transparencia, confianza y agilidad. En el contexto actual en el cual la información circula muy rápidamente y muchas veces sin una fuente confiable, la habilidad de comunicarse de manera efectiva con la prensa es fundamental en la construcción y mantenimiento de la imagen corporativa.

Las organizaciones que consiguen comunicarse de manera clara, transparente y ágil con la prensa tiene la oportunidad de divulgar sus narrativas y promover sus mensajes de manera transparente y positiva. Además, una comunicación eficiente con periodistas puede ayudar a prevenir y administrar crisis, así como ofrecer informaciones precisas y actualizadas sobre productos, servicios e iniciativas corporativas.



Para que el mensaje transmitido esté alineado a la estrategia de la compañía existen los denominados portavoces. Profesionales del Grupo TOTVS que fueron capacitados para asumir este papel y representar a la marca con la prensa. Son portavoces oficiales:

El Presidente y Vicepresidentes, el Director de relaciones con inversionistas, además de directores de productos y de áreas claves que fueron identificados y capacitados para dicha función. El equipo de Marketing corporativo es responsable por establecer/revisitar anualmente el grupo de portavoces de TOTVS. Este grupo está compuesto por las únicas personas que pueden responder preguntas de un periodista sobre TOTVS en cualquier tipo de situación o foro, sea este presencial u online.

Incluso siendo un portavoz, el profesional solamente podrá atender a una entrevista o solicitud de la prensa mediante previo alineamiento del equipo de Asesoría de prensa con el vehículo de comunicación.

Cabe resaltar que el público de relación del equipo de Marketing corporativo por medio del núcleo de Asesoría de prensa y PR incluyen lo que generalmente llamamos de:

Prensa o medios: se trata del conjunto de vehículos/canales de comunicación de un país que hacen periodismo (comunicación informativa, al contrario de la comunicación publicitaria). La prensa comunica asuntos que generan interés para los lectores de sus vehículos y negocia financieramente la publicación de noticias/ materias.



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones

Formadores de opinión: además de la prensa tradicional, los influencers digitales también están en el grupo de formadores de opinión. Son personas que se popularizaron en los medios digitales y son capaces de movilizar un cierto número de personas con sus opiniones y puntos de vista.

No siendo un portavoz oficial de la compañía, los demás TOTVERS están prohibidos de conceder entrevistas o emitir opinión sobre el Grupo TOTVS a periodistas o formadores de opinión. Si algún TOTVER fuera accionado directamente por algún vehículo de comunicación, debe encaminar al equipo de Asesoría de prensa e informar que no son portavoces oficiales de la Compañía.

Para otros casos no detallados anteriormente, pero que involucran la divulgación de informaciones o la expresión de opinión en nombre de TOTVS, como por ejemplo: conferencias en eventos de mercado, declaraciones en portales y redes sociales, debe informarse previamente para análisis y aprobación de la Dirección de relaciones con inversionistas, tratándose de información financiera, y a la Dirección de Marketing, para las otras informaciones.

Por lo tanto, cualquier solicitud de profesionales del medio debe dirigirse al Marketing corporativo del Grupo TOTVS, responsable por analizar las solicitudes y dar el trato adecuado en cada caso.



Fui abordado por un periodista/influencer digital para hablar sobre un nuevo producto lanzado al mercado por TOTVS. ¿Puedo atenderlo y dar más detalles sobre el funcionamiento del software, ya que yo fui uno de los desarrolladores?

No. Toda interacción con vehículos de noticias debe ser notificada, evaluada y acompañada por el equipo de Asesoría de prensa y solamente los portavoces asignados por TOTVS están autorizados a conceder entrevistas y dar declaraciones a la prensa. Por lo tanto, en este caso, debe informar que no está autorizado a hablar o comentar asuntos involucrando al Grupo TOTVS y encaminar el contacto del periodista al área responsable.

Estoy en un evento y el representante de un medio de comunicación desea obtener información sobre TOTVS o sobre lo que estamos presentando aquí, pero no hay un portavoz presente. ¿En este caso, puedo conceder la entrevista y avisar después?

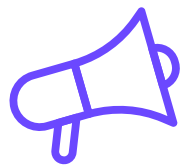
No. Si va a participar de un evento donde pueda haber la presencia de vehículos de comunicación, avise al área de Marketing para que exista tiempo hábil para entender las oportunidades de exposición y que justifiquen el desplazamiento de un portavoz. Si no fuera posible la presencia de un portavoz para la ocasión, debe explicar que no está autorizado a hablar en nombre de TOTVS o de cualquier empresa del Grupo TOTVS y que pueden entrar en contacto con la Asesoría de prensa de TOTVS para ayudarlo.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

16.

Relación con Sindicatos



Reconocemos los sindicatos de los trabajadores y los sindicatos patronales como legítimos representantes de las partes involucradas en las relaciones labores y sindicales, con respeto a la libre asociación y diálogo permanente en la construcción de relaciones de trabajo productivas y armoniosas.

Las negociaciones con entidades sindicales en nombre del Grupo TOTVS deben realizarse solamente por personas formalmente autorizadas, y en caso de duda, debe consultarse previamente al área de Relaciones humanas.

17.

Donaciones, Aportes y Patrocinios

De manera prioritaria, el Grupo TOTVS destina donaciones pecuniarias para las organizaciones sin fines lucrativos que forman parte de su ecosistema, como el IOS – Instituto de la oportunidad social, entidad de asistencia social para jóvenes en situación de vulnerabilidad social mantenida por TOTVS. Otras entidades deben tener la aprobación del Consejo de administración de TOTVS para destinar la donación.

Está prohibida la realización de donaciones (transferencias financieras o estimables en efectivo) directa o indirectamente en nombre de cualquier empresa del Grupo TOTVS para financiamiento de campañas electorales, inclusive para políticos, partidos políticos, fondos partidarios, fondos especiales de financiación de campaña, coligaciones o comités financieros. Donaciones para Agentes públicos o personas físicas, a título de aportes para campañas electorales, en nombre de cualquier empresa del Grupo TOTVS), son expresamente prohibidas y no deben efectuarse.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones



Además, está prohibida el ofrecimiento o prestación de cualquier servicio, concesión de préstamo o incluso la cesión de bienes, aunque sea en carácter personal, que pueda caracterizar aporte electoral en nombre del Grupo TOTVS.

Preservamos y respetamos el derecho de cada TOTVER, en nombre propio, realizar donaciones personales para campañas electorales, partidos políticos y coligaciones o comités financieros. Incluso, las donaciones deben realizarse con recursos propios, fuera de las instalaciones del Grupo TOTVS y fuera del horario laboral, además de no utilizar ninguna herramienta o medio de comunicación ofrecido por TOTVS. Se destaca que debe garantizarse la desvinculación de la imagen del Grupo TOTVS en esta acción, no pudiendo quedar vinculada, ninguna empresa del GRUPO TOTVS, a esta acción en ninguna circunstancia ni bajo ninguna hipótesis.

Además, dichas iniciativas no pueden generar, por parte de los donatarios u otro tercero, ninguna expectativa de retribución o búsqueda de obtención de ventajas del Grupo TOTVS.

Cualquier patrocinio realizado por el Grupo TOTVS debe estar alineado a su misión institucional y a sus legítimos objetivos estratégicos o comerciales, y dirigirse a instituciones y asociados idóneos, sin tolerarse su uso como medio de costear actividades o pagos ilícitos, inducir un cierre de negocio de forma impropia o inclusive, para la obtención de ventajas indebidas, en beneficio propio o de terceros.

Todas las propuestas de patrocinio deben ser evaluadas y aprobadas por el área de Marketing corporativo de TOTVS, y en el caso de patrocinios de tipo institucional, también es necesario el análisis y aprobación del área de RIG (Relaciones institucionales y gubernamentales).

Todos los recursos desembolsados con donaciones y patrocinios deben contabilizarse de manera fidedigna y adecuada.

Para más información, consulte la Política de Contribuciones, Donaciones y Patrocinios.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. **Sostenibilidad**
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

18.

Sostenibilidad

Estamos comprometidos con el desarrollo de una agenda sostenible, que refleje el propósito y la visión del Grupo TOTVS sobre la forma como sus negocios pueden impactar positivamente en la sociedad, como empleadora y agente económico social.

Creemos en el poder transformador de la tecnología, en su capacidad de contribuir para la construcción de un ecosistema (sociedad, cliente y en nuestra cadena de valor) cada vez más digital, próspero, productivo, inclusivo y sostenible.

Toda actuación del Grupo TOTVS es compatible con la Política de sostenibilidad (ESG) y por una sólida estructura de gobernanza, que cuenta con el liderazgo del Comité de gobernanza e indicación (CGI) y compromiso del Consejo de administración de TOTVS. Además, todos nuestros proyectos e iniciativas en el tema son desarrollados en un ambiente dinámico, de intercambio, escucha e intensa colaboración, con el compromiso de los TOTVERS en grupos y comisiones de trabajo multidisciplinarios, sedimentando la cultura de sostenibilidad por toda la organización.

Somos signatarios del Pacto Global de la ONU y del Pacto empresarial por la integridad y contra la corrupción del Instituto ETHOS y comunicamos anualmente los resultados y avances en estas iniciativas a nuestros stakeholders, por medio

del Informe anual integrado, disponible en nuestro sitio de RI y archivado en la CVM. La adhesión a estas iniciativas reafirma nuestro compromiso de alinear nuestras decisiones de negocio, productos, servicios y operaciones basados en los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza, en la garantía de los derechos humanos, en la promoción de la agenda de diversidad e inclusión, en el establecimiento de buenas relaciones de trabajo, en el respeto y conservación del medio ambiente y en el combate a la corrupción en todas sus formas e instancias.



Somos fundadores y el principal financiador del Instituto da Oportunidade Social (IOS), que promueve la formación profesional gratuita y la posibilidad de empleo de jóvenes en situación de vulnerabilidad social y personas con discapacidad, proporcionando la ampliación del acceso al conocimiento y a la tecnología. Para más información, **acceda a <http://www.ios.org.br/>**

Dedicamos esfuerzos para mitigar los impactos negativos resultantes de nuestras operaciones en el medio ambiente, además de evolucionar continuamente nuestro nivel de gobernanza y compromiso en pro de la agenda ESG.

Estimulamos y comprometemos a los TOTVERS a contribuir con ideas y actitudes que refuercen estas prácticas, potenciando nuestra capacidad de generación de valor compartido por todo nuestro ecosistema de relación.

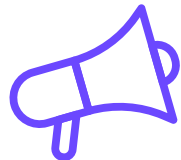


- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

19.

Conflictos de intereses

En el Grupo TOTVS, estimamos relaciones saludables y justas en todas nuestras relaciones, velando para que en nuestras acciones y decisiones personales no impere el interés personal y no entren en conflicto con los intereses del Grupo TOTVS, o que causen daño a su imagen y reputación.



Un conflicto de interés ocurre cuando nuestras decisiones y/o juzgamiento profesional son o parecen estar influidos o afectados por un interés propio o de un tercero, en detrimento de los intereses del Grupo TOTVS.

Es deber de todos los que se relacionan con el Grupo TOTVS manifestar cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés, comunicando dicha situación rápidamente al área de Controles internos, Riesgos y Compliance para evaluación del caso.

Si ocurriera algún conflicto de interés, aunque sea solamente potencial, involucrando algún miembro del Consejo de administración, de los Comités de asesoría del consejo o de la Comisión de ética y conducta, **el involucrado en conflicto debe comunicar el hecho a los otros miembros y abstenerse de participar de las discusiones y decisiones sobre el objeto del conflicto.**

Los administradores o colaboradores del Grupo TOTVS no podrán representar al Grupo TOTVS en la relación con empresas en las cuales estos tengan participación o alguna otra forma de interés, directo o indirecto, que pueda influir en su decisión. Para más información, consulte la **Política de Transacciones entre Partes Relacionadas**.

» Ejemplos de conductas no permitidas

- Valerse de cualquier medio ilícito o favorecimiento personal en las relaciones con clientes, proveedores, asociados o entes públicos para cualquier tipo de transacción de interés particular que pueda entrar en conflicto con los intereses del Grupo TOTVS;
- Actuar como competidor del Grupo TOTVS, independientemente de la obtención de beneficios personales, así como también, utilizar bienes o secretos comerciales y tecnológicos del Grupo TOTVS para cualquier otro propósito propósito que no sea el regular el desempeño de sus actividades profesionales;
- En situaciones de conflicto de intereses real o potencial, participar de un proceso de discusión y decisión involucrando dichas situaciones;
- Aprobar la contratación y/o ser responsable por la gestión, aprobación de pagos o supervisión de terceros con los cuales mantenga algún vínculo próximo (por ejemplo, participación societaria o parentesco con socios y administradores);
- Toda y cualquier forma de obtención de ventaja en beneficio propio o de terceros en detrimento de los intereses del Grupo TOTVS.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

En caso de dudas, consulte al área de Controles internos, Riesgos y Compliance.

19.1. Relaciones Amorosas y de Parentesco

Relaciones amorosas y de parentesco entre TOTVERS deben informarse al área de Relaciones humanas de TOTVS y solamente son permitidas si los involucrados no tenga vínculo de subordinación directa, indirecta, no sean colegas bajo el mismo liderazgo directo y no tengan influencia de decisión en su gestión, como por ejemplo, participar de la evaluación de desempeño, aprobar acciones de mérito o promoción, o componer pertinencias conjuntas de aprobación para pagos de gastos.

Si existieran casos en estas circunstancias, el conflicto debe ser informado inmediatamente por el TOTVER al área de Controles internos, Riesgos y Compliance para evaluación. Si eventualmente no se identificara una alternativa, el caso debe encaminarse para deliberación de la Comisión de ética y conducta de TOTVS y posteriormente al Comité de gobernanza e indicación.

A los TOTVERS se les permite realizar indicaciones para vacantes en el Grupo TOTVS, pero si tuvieran relación amorosa o de parentesco con la persona indicada, es imprescindible informar al área de Relaciones humanas sobre esta relación en el momento de la indicación. De la misma forma, la persona indicada debe informar la existencia de eventuales vínculos con TOTVERS en el proceso de Reclutamiento y selección.

» Ejemplos de potenciales conflictos involucrando relación amorosa y de parentesco

- Subordinación directa: Coordinador(a) y un(a) Analista de su estructura;
- Subordinación indirecta: Gerente y Analista subordinado a un coordinador de su estructura;
- Pares que se reporten a un mismo liderazgo: Dos coordinadores subordinados a un mismo Gerente.



Después de algún tiempo de empresa inicié una relación amorosa con un colega de trabajo, pero creo que no hay conflicto. Aún así, ¿debo informar esto al área de Relaciones humanas?

Sí, debe informar la existencia de esta relación al área de Relaciones humanas, para conocimiento y evaluación de posibles restricciones, o incluso, necesidad de accionamiento del área de Controles internos, Riesgos y Compliance, si se identificara algún tipo de conflicto.

19.2. Actividades Paralelas

El ejercicio de actividades paralelas a las ejecutadas en TOTVS se permite en situaciones que **no impliquen conflicto de intereses**, no interfieran, directa o indirectamente en el trabajo ejecutado para TOTVS y no se realicen en el período de trabajo o utilizando recursos del Grupo TOTVS, como por ejemplo, el espacio físico, notebook, infraestructura, teléfono y e-mail. En cualquier caso, adicionalmente, deben observarse eventuales restricciones y



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. **Conflictos de Intereses**
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones

condiciones específicas previstas en contratos firmados con el Grupo TOTVS. También está prohibida cualquier actividad para empresas que actúen como competidoras del Grupo TOTVS.

Si ejerce o pretende ejercer una segunda actividad profesional paralela a sus actividades en el Grupo TOTVS, sea transparente y consulte a su superior o al área de Controles internos, Riesgos y Compliance, para una evaluación con respecto al posible conflicto de intereses.



No se permite ejercer o postular a un cargo público en paralelo a las actividades ejercidas en TOTVS o en cualquier empresa del Grupo TOTVS. Si algún TOTVER quiera postular a un cargo público, inmediatamente debe comunicar y solicitar la licencia de sus actividades al área de Relaciones humanas, que evaluará el pedido en conjunto con el administrador del área.

La participación de TOTVERS con cargo de CEO, Vicepresidente, Director ejecutivo, Director y Gerente/Administrador ejecutivo de las empresas del Grupo TOTVS en consejos de otras compañías que no integren el Grupo TOTVS depende de autorización previa del Director Presidente de TOTVS y no puede representar ningún tipo de conflicto de intereses con el Grupo TOTVS. Si la actividad deba ser ejercida por el Director Presidente de TOTVS, le compete al Comité de Gobernanza e indicación evaluar y aprobar la referida actividad, siendo que si los ejecutivos mencionados fueran aprobados podrán participar solamente de 01 (un) Consejo y/o Comité de asesoría externa.



Fui seleccionado para trabajar como profesor en una universidad. ¿Debo informar al Grupo TOTVS?

Sí. Debe informar a su superior inmediato o al área de Controles internos, Riesgos y Compliance o Relaciones Humanas de TOTVS sobre esta actividad paralela, para que se evalúe si existe algún potencial conflicto de intereses. Los casos considerados críticos se someterán al análisis de la Comisión de ética y conducta de TOTVS.

Vendo productos de belleza como una segunda actividad profesional. ¿Puedo ofrecer estos productos en el Grupo TOTVS?

No, no puede comercializar productos de ninguna naturaleza, como alimentos, productos por catálogos, artesanía, ropas, etc., en el horario de trabajo, ni utilizar las instalaciones del Grupo TOTVS para esta finalidad.

19.3. **Regalos, Obsequios y Hospitalidad**

El ofrecimiento o recepción de obsequios, (regalos y hospitalidades (gastos con viajes, comidas, acomodaciones o entretenimiento) entre clientes, proveedores y asociados de negocios son prácticas comunes de mercado y muchas veces, una forma de agradecimiento por la relación desarrollada. Sin embargo, para que no haya margen de duda con respecto a su intención, cualquier oferta o recepción debe estar relacionada a la actividad comercial, ser razonable, no habitual y de ninguna manera utilizarse como



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones

mecanismo de influir la toma de decisión empresarial de terceros, y da misma forma, no debe influir ninguna decisión de negocio del Grupo TOTVS.

Antes de detallar las reglas sobre el tema, es importante entender los siguientes conceptos:

Obsequios: son objetos (ej.: agendas, botellas, bolígrafos) de carácter institucional, es decir, con la logomarca de la empresa ofertante. En el caso del Grupo TOTVS, se consideran los ítems con la marca TOTVS u otras empresas del Grupo o del IOS - Instituto de la oportunidad social.

Regalos: son objetos que usualmente tienen un valor agregado más elevado y comercial (ej.: bebidas, electrónicos, etc.).

Hospitalidades: gastos con viajes, comidas, acomodaciones o entretenimiento.



Como regla, en Brasil y otros países de actuación, **podemos ofrecer o recibir obsequios, regalos u hospitalidades, limitados al valor equivalente a US\$ 100,00 (cien dólares)** convertidos en moneda local o de acuerdo con la legislación aplicable, excepto para agentes públicos.

Para agentes públicos, solamente se permite el ofrecimiento y recepción de regalos, y en el caso de hospitalidad, el pago de comidas en el contexto de reuniones de carácter comercial o institucional, siempre y cuando se limite al valor al equivalente de U\$50,00 en moneda local o de acuerdo con la legislación aplicable. Está prohibido el ofrecimiento o recepción de obsequios.

No se permite el ofrecimiento o recepción de regalos ni hospitalidades en efectivo, vouchers y/o cualquier otro medio que pueda representar una cuantía monetaria.

En el caso de potenciales clientes, se permite el ofrecimiento de obsequios. Con relación a obsequios, servicios o viajes, estos deben estar relacionados a acciones de ventas aprobadas por la Dirección de marketing y por la Dirección de atención y relación.

Los obsequios o regalos recibidos por encima del valor límite estipulado deben devolverse al oferente, o, si se comprueba que esto no es posible, entregar al Área de Controles internos, Riesgos y Compliance, para su donación al Instituto de Oportunidad Social (IOS).

La aceptación de hospitalidad cuyo valor supere los límites establecidos en este Código está restringida a eventos de naturaleza técnica, y que estén relacionados a los intereses legítimos de negocios del Grupo TOTVS, y eventos exclusivos, que requieren de la participación del TOTVER invitado.

La aceptación de hospitalidad aún debe ser sometida, a la aprobación previa del Director o Vicepresidente del área, o en el caso de Vicepresidentes, Presidente y miembros de los Comités y Consejo de administración, la evaluación debe efectuarla el Comité de gobernanza e indicación, que debe observar las reglas y criterios determinados en este Código.

De la misma manera, el ofrecimiento de hospitalidades que superen los valores establecidos en este Código solamente puede ocurrir cuando se trate de eventos corporativos del Grupo TOTVS, organizados por el área de Marketing corporativo y aprobados por la respectiva Vicepresidencia.



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones



Fui invitado a participar en una convención para la presentación de una nueva tecnología de productos utilizados por TOTVS, y los gastos del viaje serán pagados por el proveedor que está organizando el evento. ¿Cómo debo proceder?

Puede aceptar invitaciones para participar de eventos con gastos costeados por el proveedor, siempre y cuando se atiendan los siguientes requisitos: el evento, conferencia, workshop o curso esté relacionado con los intereses de TOTVS y su participación sea aprobada previa y formalmente por el Director o Vicepresidente de su área.

19.4. Contratación de Exfuncionarios Públicos

La contratación de exagentes públicos y sus familiares y Personas expuestas políticamente (PEP) debe ser analizada previamente por las áreas de Relaciones humanas y Controles internos, Riesgos y Compliance, y si fuera el caso, llevado a conocimiento de la Comisión de ética y conducta o del Comité de gobernanza e indicación, para evaluar posibles conflictos de intereses y eventuales restricciones legales.

19.5. Manifestaciones Político Partidarias

El Grupo TOTVS no tiene posición política y no tomará ninguna iniciativa que pueda considerarse como favorecimiento a políticos o partidos.

Respetamos el derecho de los TOTVERS de participar de la vida política del país y los estimulamos a cumplir sus deberes ciudadanos. Sin embargo, las manifestaciones político partidarias

deben considerarse como opiniones personales y no representan la posición institucional del Grupo TOTVS.

No se permite asociar, directa o indirectamente, el nombre de cualquiera de las empresa del Grupo TOTVS a campañas políticas o candidatos a cargos públicos, así como tampoco se admite ninguna manifestación política del TOTVER en las dependencias del Grupo TOTVS o en su nombre, ya sea por medio de publicaciones en los canales de comunicación corporativa, redes sociales personales o cualquier otro medio.

No se permite utilizar las instalaciones de TOTVS y sus canales de comunicación corporativa (como e-mail, chat, intranet) para difundir propaganda política, o para mantenimiento o promoción de relaciones político partidarias que puedan favorecer candidatos a cargos electivos.



¿Puedo hacer publicaciones y manifestar mi posición política en las redes sociales?

Respetamos el derecho de todos los TOTVERS de manifestarse con relación a cuestiones político partidarias. Sin embargo, no puede en ninguna hipótesis vincular la imagen del Grupo TOTVS a sus publicaciones o publicar mensajes que puedan interpretarse como una posición del Grupo. El colaborador no podrá realizar ninguna manifestación política en las dependencias, utilizando vestimentas que sean de publicidad de cualquier empresa del Grupo TOTVS (como camisetas con la logomarca) o en nombre del Grupo TOTVS.



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. **Confidencialidad y Seguridad de la Información**
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones

20. Confidencialidad y Seguridad de la Información

La seguridad de la información es esencial para la sostenibilidad y credibilidad de los negocios, porque recibimos, procesamos, tratamos, ponemos a disposición y almacenamos un gran volumen de datos propios, de clientes, participantes y socios de negocios.

Debemos garantizar la seguridad y resguardar la integridad de esta información en nuestros sistemas y equipamientos, efectuando regularmente copias de seguridad de los datos y adoptando los mecanismos adecuados para protección de la confidencialidad de la información, de los ciberataques, invasiones y filtración de información.

Todos los TOTVERS deben actuar de conformidad con este Código y las normativas internas, y adoptar prácticas que incluyen, pero no se limitan, a:

- Realizar las capacitaciones de seguridad de la información y prestar atención a las comunicaciones publicadas;
- Realizar el uso adecuado de los equipamientos puestos a disposición por TOTVS (notebooks, celulares, tabletas, etc.);
- Realizar periódicamente el cambio de contraseñas de los equipamientos, observando los criterios determinados por el área de seguridad de la información;
- Observar la legislación vigente y utilizar solamente aplicaciones y softwares homologados;
- Utilizar y mantener actualizados los recursos de seguridad de la información;
- Garantizar que las informaciones de TOTVS, o de sus clientes, no se expongan de forma indebida a quien no necesita acceder a estas.





- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

» Ejemplos de conductas no permitidas

- Divulgar a terceros datos de registro o de cualquier otro tipo de información referente a los clientes, participantes y o cualquier tercero que tenga relación con el Grupo TOTVS sin su previa autorización;
- Suministrar a terceros, incluyendo, pero sin limitarse a los competidores, cualquier información pertinente al Grupo TOTVS o a sus clientes, que pueda de cualquier manera perjudicar sus negocios;
- Utilizar, producir o reproducir softwares piratas o violar la legislación vigente sobre la utilización de recursos tecnológicos del Grupo TOTVS;
- Modificar, copiar, compartir, utilizar, reproducir o borrar datos sin la previa aprobación del cliente;
- Compartir contraseñas personales con otros TOTVERS o terceros;
- Mantener copias personales de archivos de propiedad del Grupo TOTVS;
- Intentar deshabilitar, anular o ignorar los controles de seguridad, incluyendo, entre otros, firewalls, configuraciones del navegador, acceso privilegiado, antivirus y borrado de logs del sistema;
- Utilizar los sistemas y equipamientos puestos a disposición por TOTVS para acceder, almacenar o compartir, intencionalmente, contenidos que:

- Sean pornográficos, sexualmente explícitos y obscenos;
- Inciten a la violencia, cualquier tipo de intolerancia o discriminación, odio, o promuevan el terrorismo;
- No cumplan la legislación nacional o internacional; y/o
- Sean difamatorios, calumniosos o perjudique la imagen de cualquier persona o entidad, así como sus respectivos bienes o servicios.



Surgió una emergencia y necesito aprobar un pago en el sistema hasta el final del día, sin embargo, estoy regresando de un viaje y no conseguiré llegar a la empresa en tiempo hábil. En este caso, ¿puedo informar mi contraseña a una persona de mi equipo para que realice esta operación con mi login?

No. Bajo ninguna circunstancia puede compartir su contraseña o login con otros TOTVERS o terceros, aunque sea una persona de su equipo. Las credenciales (login y contraseña) son individuales e intransferibles y su protección es de responsabilidad del usuario.



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones



Cuando ocurra mi salida, ¿puedo copiar los archivos y documentos que creé durante el período que trabajé en el Grupo TOTVS?

No, porque toda la información que produjo o le fue transmitida en este período es de propiedad del Grupo TOTVS Copiar archivos y documentos de propiedad de TOTVS (Grupo TOTVS) configura una infracción legal y viola este Código y los términos de confidencialidad con los cuales se comprometió.

Estoy trabajando en un proyecto y el plazo para la conclusión está demasiado corto. ¿Puedo enviar algunos archivos a mi e-mail particular y terminar el trabajo desde mi computadora personal?

Si usted está de acuerdo con la Norma de uso de dispositivo propio (BYOD), puede realizar su trabajo utilizando sus recursos personales (computadoras, tabletas y smartphones). Sin embargo, por cuestiones de seguridad y confidencialidad, no puede enviar o compartir archivos de propiedad del Grupo TOTVS, incluyendo, pero sin limitarse a planillas, documentos, códigos fuente, u otros materiales corporativos, a sus cuentas personales de e-mail o aplicaciones de mensaje instantánea, especialmente si se trata de información de uso interno, restringida o confidencial.

Esté atento, las directrices sobre seguridad y confidencialidad de informaciones también deben seguirse cuando estamos trabajando en home office o eventualmente en algún local público, como aeropuertos o cafés. Debemos adoptar cuidado redoblado al tratar asuntos de trabajo en reuniones remotas o llamadas, para evitar que cualquier información del Grupo TOTVS pueda, aunque de forma no intencional, compartirse con terceros.

Para más información, vea la [Política de Seguridad de la Información](#) y la Norma de Uso de Dispositivo Propio (BYOD).

20.1. Propiedad Intelectual

Protegemos nuestro patrimonio, representado principalmente, por la propiedad intelectual y adoptamos el mismo rigor con relación al patrimonio de nuestros competidores, clientes y socios de negocios, sin tolerar la práctica de espionaje para la obtención de secretos comerciales de terceros.

Los TOTVERS deben mantener confidencialidad de secretos comerciales, estrategias de negocios no divulgadas públicamente, códigos fuente, políticas de precios y toda y cualquier otra información que sea inherente al desarrollo de sus negocios.

Las tecnologías, metodologías e información producidas por los TOTVERS son de propiedad exclusiva del Grupo TOTVS, quedando prohibida la utilización para fines particulares y su transferencia a terceros.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. **Protección de Datos**
- 22. **Utilización de los Medios Sociales**
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

21.

Protección de datos

El Grupo TOTVS conduce sus negocios de conformidad con la Ley general de protección de datos - LGPD (Ley nº 13.709/2018) y otras reglamentaciones aplicables, utilizando las mejores prácticas para preservar los datos personales de todos sus públicos de relación.

Para garantizarnos un entorno seguro para nuestros datos y de nuestros stakeholders, **es imprescindible que todos los TOTVERS actúen de conformidad con los requisitos legales y con las normativas internas de la Compañía,** aplicándose a cualquier forma de tratamiento de datos personales realizado en el ejercicio de sus actividades, ya sean de carácter administrativo, desarrollo de nuevos productos o servicios, proyectos diversos o cualquier otra situación.

Destacamos que el tratamiento de datos personales abarca la recolección, producción, recepción, clasificación, utilización, acceso, transmisión, uso compartido, procesamiento, archivamiento, almacenamiento, eliminación, evaluación, modificación, comunicación, transferencia o extracción de datos de personas físicas.

Está terminantemente prohibido cualquier tipo de tratamiento de datos personales sin la debida autorización y/o que viole

la legislación y las normas internas establecidas por el Grupo TOTVS. La concientización de todos es fundamental para garantizar la seguridad y la privacidad de los datos que son manejados en el día a día.

En caso de dudas sobre el tema, accione al área de privacidad por el e-mail privacidade@totvs.com.br.

22.

Utilización de los Medios Sociales

Inicialmente, cabe reforzar que los denominados “**Medios sociales**” son sitios y aplicaciones que permiten conexión e interacción entre los usuarios.

Sabemos de la importancia que estas redes alcanzaron en los últimos años como fuente importante de conexión, relación y uso compartido de informaciones. Y, reforzamos cómo es importante prestar atención y tener responsabilidad con el contenido consumido y compartido. Cuando pensamos en redes sociales corporativas estamos hablando de los perfiles oficiales de la marca TOTVS que tiene por objetivo transmitir y disseminar los mensajes y portafolio de la compañía. Y, de nuestra intranet corporativa, el TDW - TOTVS Digital Workplace. La gestión del contenido de estas redes es de responsabilidad de Marketing corporativo.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones



El Grupo TOTVS respeta la individualidad y la libertad de expresión de los TOTVERS, sin embargo es importante resaltar que, en el medio virtual, las informaciones están disponibles para todos, dentro y fuera de la empresa, lo cual requiere una postura ética y responsable de aquellos que utilizan estos medios.

Al publicar, compartir o gustar de un contenido en las redes sociales, asegúrese de estar de conformidad con las reglas de conducta determinadas por el CODEC y otras políticas y normas corporativas, **respetando las prohibiciones expresas con respecto a la diseminación de:**

- Pornografía o contenidos obscenos;
- Discursos de odio;
- Situaciones embarazosas que puedan resultar en algún tipo de asedio, discriminación o que inciten comportamientos violentos.

También debemos tomar cuidado con las informaciones corporativas que divulgamos en las redes personales. Quedando prohibido:

- Divulgación de productos presentados en convenciones o reuniones internas y que aún no fueron lanzados al mercado oficialmente;
- Mensajes de naturaleza político partidaria involucrando o relacionando al Grupo TOTVS;
- Divulgación o celebración del cumplimiento de metas exponiendo números y detalles de campañas y resultados internos);
- Informaciones internas, privilegiadas y/o confidenciales de TOTVS;
- Datos comerciales, financieros o no, del Grupo TOTVS.

No se permite publicar, transmitir, reproducir, manejar, distribuir, poner a disposición o utilizar contenido clasificado como prohibido.



1. Mensaje del Presidente
2. Introducción
3. Entorno de Trabajo
4. Uso de las Instalaciones Físicas
5. Liderazgo
6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
9. Relación con Clientes
10. Relación con Asociados Comerciales
11. Relación con Competidores
12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
13. Relación con el Sector Público
14. Relación con Inversionistas
15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
16. Relación con Sindicatos
17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
18. Sostenibilidad
19. Conflictos de Intereses
20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
21. Protección de Datos
22. Utilización de los Medios Sociales
23. Registros Contables
24. Comité de Ética y Conducta
25. Relatos y Denuncias
26. Aprobaciones



Estoy muy satisfecho con la evolución de un proyecto de desarrollo de un nuevo producto. ¿Puedo publicar en las redes sociales mensajes con fotos e informes sobre su ejecución?

No, no está autorizado a realizar publicaciones sobre proyectos en ejecución en las redes sociales, pues muy probablemente su publicación contiene información confidencial y privilegiada. En caso de dudas, consulte al área de Controles internos, Riesgos y Compliance, para identificar eventuales riesgos.

¿Puedo dejar un mensaje conmemorativo del alcance de una meta/desafío o divulgar un resultado financiero específico de mi área/unidad?

Como una empresa de capital abierto, TOTVS debe seguir la Ley de Sociedades anónimas y la reglamentación emitida por la Comisión de valores mobiliarios - CVM, para informar o divulgar información al mercado y a los inversionistas. Por eso, no divulgue ningún dato comercial o financiero sobre su unidad/área ni celebre el cumplimiento de metas (campañas y resultados internos) de forma pública. En caso de dudas, consulte al área de Relación con inversionistas. Estos resultados son parte del todo y no deben divulgarse aisladamente.

Recuerde: Su publicación impacta a sus clientes, a sus asociados, a su red de relación y eventualmente, a otro público, si esta fuera compartida. Para reforzar la notoriedad de su perfil o de la marca TOTVS, actúe de forma colectiva y alineada con los principios del Grupo TOTVS.

23.

Registros Contables

Los registros contables y las informaciones financieras del Grupo TOTVS deben reflejar, de forma fidedigna, todas las transacciones realizadas, respetando los respectivos períodos de vigencia y los requisitos legales y contables aplicables.

Los administradores, directores y consejeros del Grupo TOTVS deben velar para establecer y mantener un entorno de controles internos capaz de garantizar la exactitud y la confiabilidad de todas las informaciones financieras, garantizando la exactitud y corrección de la divulgación de estas informaciones para el mercado.

Está prohibido incluir o modificar informaciones en sistemas y registros del Grupo TOTVS que tengan por objetivo ocultar, confundir o disfrazar el carácter de determinada transacción, así como realizar cualquier tipo de falsificación, creación de informaciones engañosas o incurrir en prácticas que puedan influir indebidamente a terceros y que pueden ser caracterizados como fraude y resultar en multas o penas, tanto para el Grupo TOTVS como para los colaboradores involucrados.

Velamos por la seguridad de nuestro entorno de controles internos para garantizar que las transacciones financieras y comerciales ocurridas estén fielmente registradas, de forma clara y fidedigna, garantizando la exactitud y confiabilidad de la información prestada al público interno y externo, no permitiendo ningún tipo de manipulación.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. **Comité de Ética y Conducta**
- 25. Relatos y Denuncias
- 26. Aprobaciones

24.

Comité de Ética y Conducta



La Comisión de Ética y Conducta está compuesta por TOTVERS indicados por el Presidente del Grupo TOTVS y aprobados por el Consejo de administración, siendo responsable por promover la integridad y adhesión a los valores y estándares de conducta establecidos en este Código, actuando también en la evaluación de las denuncias dirigidas al Canal de Ética y Conducta o por cualquier otro medio.

Por medio de un proceso formal e investigación, la Comisión verifica si de hecho ocurrió la violación a este Código y define las medidas que se aplicarán al infractor, **que pueden ser de carácter disciplinario, como la aplicación de advertencia, hasta el despido por justa causa, además de medidas civiles y criminales.**

La Comisión tiene el compromiso de tratar todas las denuncias recibidas de forma imparcial, independientemente de la función y nivel jerárquico de los involucrados, además

de garantizar el anonimato y confidencialidad de la identidad del denunciante que opte por identificarse y eventuales testigos que participen del proceso de cálculo.

24.1 No admitimos represalias

Buscamos la construcción de un entorno corporativo **que inspire confianza y encoraje la denuncia de disconformidades, por eso no admitimos represalias o intimidaciones a cualquier persona** (denunciante, testigo o cualquier otro TOTVER) por denunciar o hablar sobre la sospecha de irregularidades, aunque esta no sea comprobada después de la investigación, pues entendemos que denuncias son un acto de protección al patrimonio, imagen y reputación de TOTVS.



Creo que mi gerente está involucrado en una conducta irregular. No sé con quien hablar y tengo miedo de ser perjudicado si denuncio esta situación.

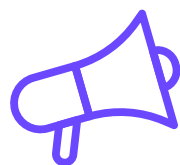
Si sospecha que su gerente puede estar involucrado en una conducta que viola el CODEC o la legislación, tiene el deber de denunciar esta situación por medio del Canal de Ética y Conducta del Grupo TOTVS. Si prefiere, la denuncia puede realizarse de forma anónima, y usted no será perjudicado/a por realizar la denuncia, aunque, después de la investigación, esta no se compruebe.



- 1. Mensaje del Presidente
- 2. Introducción
- 3. Entorno de Trabajo
- 4. Uso de las Instalaciones Físicas
- 5. Liderazgo
- 6. Cumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas Internas
- 7. Prevención de Fraudes, Soborno y Corrupción
- 8. Prevención al Lavado de Dinero y Combate a la Financiación de Actividades Criminales
- 9. Relación con Clientes
- 10. Relación con Asociados Comerciales
- 11. Relación con Competidores
- 12. Relación con Proveedores y Prestadores de Servicio
- 13. Relación con el Sector Público
- 14. Relación con Inversionistas
- 15. Relación con la Prensa y Canales de Contenido Digital
- 16. Relación con Sindicatos
- 17. Donaciones, Aportes y Patrocinios
- 18. Sostenibilidad
- 19. Conflictos de Intereses
- 20. Confidencialidad y Seguridad de la Información
- 21. Protección de Datos
- 22. Utilización de los Medios Sociales
- 23. Registros Contables
- 24. Comité de Ética y Conducta
- 25. **Relatos y Denuncias**
- 26. **Aprobaciones**

25.

Relatos y Denuncias



El Grupo TOTVS tiene un Canal de Ética y Conducta operado por una empresa independiente y especializada para recepción de denuncias y que está disponible para todas las personas que se relacionan, directa o indirectamente con el Grupo TOTVS (como TOTVERS, franquicias, accionistas, clientes, proveedores y asociados).

Al registrar una denuncia, el denunciante puede optar por revelar o no su identidad, siendo que, en todos los casos, la investigación se conducirá con total confidencialidad de las informaciones y personas involucradas en el proceso.

Por lo tanto, si tiene conocimiento de cualquier situación o práctica contraria a lo indicado en este Código o a la legislación, comunique inmediatamente a la Comisión de Ética y Conducta de TOTVS por medio de los canales disponibles (**0800 721 5966** en Brasil, **55 11 3232 0766** para otras localidades) o por la dirección electrónica www.canalconfidencial.com.br/totvs, de forma anónima o identificada, o, si prefiere, accione al área de Relaciones humanas o al área de Controles internos, Riesgos y Compliance.

Importante: Recuerde de incluir/mencionar todas las informaciones disponibles sobre la situación informada (dónde, qué, cuándo, quién y cómo), para que la investigación se realice de la mejor manera posible. Se suministrará un número de comprobante para seguimiento del estatus, que también permite la interacción, vía sistema, con el equipo responsable por la investigación, si fuera necesario.

26.

Aprobaciones

Nombre / Cargo	Descripción
Marcos Corradi Gerente Ejecutivo de Controles Internos, Riesgos y Compliance	Elaboración
Claudia Karpát Directora del Departamento Jurídico	Revisión
Gilsomar Maia Vicepresidente Ejecutivo Financiero	Revisión
Dennis Herszkowicz Director Presidente	Revisión
Comité de Ética y Conducta	Revisión
Comité de Gobernanza e Indicación	Recomendación
Consejo de Administración	Aprobación



[totvs.com](https://www.totvs.com)