



# CÓDIGO DE CONDUTA COMERCIAL PARA CORRETORES

Vice-Presidência Jurídica & Compliance

# 1. PREÂMBULO

O CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI preza pela excelência, qualidade, transparência e ética em todos os seus negócios. Tais princípios dependem da conduta dos nossos colaboradores, bem como dos demais membros e parceiros da sua cadeia de valor.

Você, corretor, na qualidade de parceiro do CCG | GNDI, é o profissional que orienta os clientes, de acordo com as suas necessidades, sobre as melhores opções de contratação de planos de saúde e odontológicos de forma acessível, agregando valor para o CCG | GNDI.

## MISSÃO, VISÃO E VALORES DO CCG SAÚDE | NOTREDAME INTERMÉDICA

### **Missão:**

Tornar a saúde de qualidade acessível a gerações de brasileiros.

### **Visão:**

Ser protagonista da inovação em gestão de saúde, garantindo qualidade e sustentabilidade assistencial aos nossos Clientes.

### **Valores:**

Liderança com coragem e convicção.  
Engajamento e responsabilidade.  
Franqueza e objetividade.  
Empreendedorismo e eficiência.  
Relações de confiança.  
Aprendizagem proativa.





## 2. ABRANGÊNCIA

Este Código de Conduta Comercial para Corretores é aplicável a todos os corretores parceiros do CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI.

## 3. OBJETIVO

O Código de Conduta Comercial para Corretores apresenta as diretrizes, regras e os princípios que devem ser observados por você, corretor que mantém relacionamento com o CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI. Tal observância é essencial, pois você é o primeiro contato do CCG | GNDI com os seus clientes, de modo que buscamos sempre construir uma relação baseada na ética e na confiança com os nossos beneficiários.

A sua atuação, corretor parceiro do CCG | GNDI, deve ser pautada por respeito, transparência e conformidade com as leis.

## 4. IDENTIFICAÇÃO DO CORRETOR

Todo corretor deve apresentar-se ao CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI e ao cliente sempre de forma ética e profissional. Além disso, o corretor deve agir em conformidade com as Leis, Normativos e Resoluções aplicáveis que regulem a sua atividade.

## 5. PRÁTICAS A SEREM ADOTADAS

No desempenho das suas atividades, você deverá observar, entre outras, as práticas abaixo:

- Conhecer os produtos disponíveis e prospectar a sua carteira.
- Oferecer ao cliente os planos que melhor se enquadrem para aquele perfil, tais como região de cobertura (regional ou nacional), hospitais, padrão de conforto, laboratórios, se há reembolso por livre escolha ou somente rede referenciada, etc.
- Esclarecer ao cliente a obrigatoriedade da informação das preexistências e as carências do produto que está contratando junto à Operadora. Ou seja, garantir que o cliente preencha a declaração de saúde e preste informações verdadeiras.
- Comprometer-se com a veracidade das informações prestadas ao CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI, tais como, mas não se limitando à: idade declarada pelo cliente, doença ou lesão preexistente, que são informadas na declaração de saúde do cliente, entre outras informações e documentos.

**Nota: Em caso de descumprimento do tópico acima, ou inexatidão das informações prestadas na declaração de saúde e/ou demais documentos, o corretor responderá na forma da legislação aplicável, podendo responder, inclusive, pelo crime de fraude.**

- Certificar-se de que o beneficiário leu e compreendeu as condições da proposta e recolher a sua assinatura pessoalmente.
- Acessar regularmente o Portal do Corretor pelo [www.ccgsaude.com.br/portalcorretor](http://www.ccgsaude.com.br/portalcorretor), que contém o Código de Conduta Comercial para Corretores.



### 5.1. Uso da Marca GNDI

- O corretor parceiro deverá respeitar as diretrizes de aplicação da marca no ambiente digital e em materiais promocionais de acordo com o estipulado no Guia de Comunicação do Corretor. Além disso, não é permitido associar as marcas do CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI a qualquer conteúdo que não esteja em conformidade com a Missão, Visão e Valores da empresa e de acordo com o presente Código de Conduta Comercial para Corretores, de modo que o corretor que não observar as disposições deste item 5.1 poderá ser responsabilizado pelo uso indevido da marca.

## 6. DIREITOS DOS CLIENTES

O CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI não mede esforços para estar em conformidade com as regulamentações tanto do mercado de saúde suplementar como as que buscam os direitos de seus clientes. Desse modo, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) é observado na criação, manutenção e comercialização dos produtos do CCG | GNDI.

Por esse motivo, todas as informações prestadas aos seus clientes devem ser claras, transparentes, verdadeiras e completas, especialmente no que diz respeito a preço, prazo, rede credenciada, procedimentos com cobertura, exclusões, garantias, riscos envolvidos, etc.

Além disso, você, corretor nomeado pelo Contratante de plano de saúde, deve estar disponível para esclarecer as dúvidas que possam surgir antes ou depois da venda do plano de saúde e/ou odontológico.

É importante ressaltar, por fim, que os corretores não devem utilizar práticas enganosas ou abusivas que possam trazer um impacto negativo para a imagem do CCG | GNDI no mercado de saúde suplementar, bem como prejuízos ao Contratante que o nomeou.

## 7. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

O CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI não tolera condutas que possam caracterizar assédio sexual ou moral, bem como qualquer forma de discriminação, uma vez que valoriza a diversidade.



## 8. RELACIONAMENTO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E INICIATIVA PRIVADA

O CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI possui uma Política Anticorrupção e Antissuborno que proíbe toda e qualquer prática de suborno ou corrupção nos setores público ou privado, adotando a “tolerância zero”. Isso porque a simples realização de pagamentos ou ofertas de cortêsias comerciais ou oferecimento de qualquer outra coisa, como ingressos para shows, entretenimentos, presentes, viagens ou hospitalidades a terceiros ou a funcionários/agentes públicos pode violar a Legislação Nacional, os termos da FCPA, UKBA ou outras leis antissuborno e anticorrupção. O relacionamento com órgãos e representantes da Administração Pública e da Iniciativa Privada deve ser pautado pela ética,

integridade e transparência, uma vez que o CCG | GNDI não tolera atos de corrupção.

Dessa maneira, nenhuma oferta, promessa, pagamento ou entrega de dinheiro, presentes, serviços, entretenimento ou qualquer outro benefício que caracterize uma vantagem indevida poderá ser feita, seja direta ou indiretamente, a qualquer agente público.

Por esse motivo, o CCG | GNDI conta com você, corretor, na observação e obediência dos princípios Anticorrupção e Antissuborno adotados

## 9. RECEBIMENTO E OFERTA DE BRINDES

A oferta de brindes pelos corretores aos colaboradores do CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI deve ser realizada de boa-fé, sem intenção de exercer influência indevida e desde que o valor esteja em conformidade com as normas internas do CCG | GNDI.

**Nota: Brindes são itens promocionais, que podem conter logotipo ou mensagem institucional, distribuídos de forma generalizada, a título de cortesia, propaganda ou por ocasião de eventos ou datas comemorativas de caráter histórico ou cultural.**



## 10. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

As informações referentes aos clientes do CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI são confidenciais e não devem ser divulgadas a terceiros. Desse modo, os corretores parceiros do CCG | GNDI devem se comprometer a não usar indevidamente tais informações, bem como não deverão utilizá-las em benefício próprio, mas tão somente na consecução da prestação de serviços de saúde suplementar, nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Por esse motivo, todas as informações obtidas durante a relação profissional devem ser mantidas em sigilo inclusive após encerrada a relação contratual.

## 11. CONFLITO DE INTERESSES

O conflito de interesses pode estar presente em qualquer operação da companhia que trate de transferência de recursos, obrigações, contratação ou prestação de serviços entre partes relacionadas, negócios, disputas ou ações, independentemente de haver ou não um valor alocado à transação e de estarem representadas por outras pessoas jurídicas ou físicas.

O conflito de interesses também pode surgir quando uma pessoa que tem (direta ou indiretamente) por meio de um familiar ou uma pessoa com quem convive, com quem é associado ou com quem tenha relacionamento próximo e íntimo um interesse suficientemente relevante para aparentar, influenciar ou gerar restrição no exercício objetivo e isento de suas atribuições na companhia.

Assim sendo, é vedado aos corretores usar eventual relacionamento com colaboradores do CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI para obter qualquer forma de favorecimento para si ou para outrem.

Por esse motivo, é legal e esperada a lealdade dos parceiros do CCG | GNDI em relação às suas transações e operações, exigindo que os interesses da companhia sempre se sobreponham aos interesses particulares dos tomadores de decisão.

Além disso, eventuais conflitos deverão ser reportados ao Compliance do CCG | GNDI o mais breve possível.

## 12. PROGRAMA DE COMPLIANCE

O CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI possui um Programa de Compliance que busca disseminar a cultura ética e de integridade dentro da empresa, coibindo a prática de atos ilícitos, combatendo, assim, a corrupção, a fraude e a lavagem de dinheiro.

Desse modo, o CCG | GNDI é aderente às regulamentações locais e internacionais que versam sobre o combate à corrupção e prevenção à fraude, sendo vedada a oferta, aceitação ao pagamento ou autorização de subornos ou qualquer outra forma de corrupção, independentemente de se tratar do setor público ou privado.

Além disso, o CCG | GNDI e os corretores com quem mantém relacionamento estão sujeitos ao cumprimento das obrigações previstas na Instrução Normativa ANS nº 117/05 - alterada pela RN nº 244/11 -, que dispõem sobre os controles internos específicos para prevenção e combate dos crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores, previstos na Lei nº 9.613/98 e alterada pela Lei nº 12.683/12.



## 13. CANAL DE ÉTICA

O CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI estimula a realização de denúncias sobre **atividades ilícitas ou atos contrários a este Código de Conduta Comercial, mediante o seu Canal de Denúncias (Canal de Ética).**

A apuração das denúncias é feita pela área de Compliance do GNDI, que garante a confidencialidade das informações denunciadas, bem como o anonimato do denunciante. As denúncias podem ser anônimas e poderão ser feitas através do site do GNDI ([www.canaldedenuncia.com.br/gndi/](http://www.canaldedenuncia.com.br/gndi/)).

Poderão ser objeto do Canal de Ética os casos relacionados a: conflito de interesses, corrupção e suborno, lavagem de dinheiro, fraude, toda e qualquer forma de discriminação, quebra de sigilo, violação à concorrência, violação a este Código e à legislação brasileira vigente.

## 14. TERMO DE ACEITE AO CÓDIGO DE CONDUTA COMERCIAL

O Termo de Aceite ao Código de Conduta Comercial para Corretores, que segue anexo, deverá ser entregue juntamente com o conteúdo deste documento aos corretores no momento do cadastramento do novo parceiro.

Este Termo deverá ser rubricado e assinado pelo representante legal da corretora, e arquivado com o restante da documentação do corretor.

Bem-vindo, corretor parceiro!



## TERMO DE ACEITE AO CÓDIGO DE CONDUTA COMERCIAL

O presente Código de Conduta Comercial apresenta as diretrizes, regras e os princípios que devem ser observados por todos os corretores que mantenham relacionamento com o CCG Saúde | NotreDame Intermédica - GNDI.

O compromisso do CCG | GNDI com a ética, transparência e integridade está presente em todas as suas relações de negócios.

Pelo presente Termo de Aceite, declaro estar ciente e ter pleno dos procedimentos mínimos de conduta exigidos pelo CCG | GNDI e descritos no conhecimento Código de Conduta Comercial para Corretores e, portanto, qualquer infração às regras ou situações similares que impactem na imagem do CCG | GNDI ou causem transtornos aos seus clientes ensejará o imediato descredenciamento, além das penalidades aplicáveis, de acordo com as leis e os normativos a que estou sujeito.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Nome:

CPF/CNPJ:



NotreDame  
Intermédica

[WWW.CCGSAUDE.COM.BR/PORTALCORRETOR](http://WWW.CCGSAUDE.COM.BR/PORTALCORRETOR)