



★ HEINEKEN

# CODIGO

DE CONDUTA EMPRESARIAL

FAZER NEGÓCIOS COM INTEGRIDADE. SEMPRE. EM TODOS OS LUGARES.



# SUMÁRIO

## FUNDAMENTOS 03

Mensagem do Presidente do Conselho Executivo  
Nosso Propósito, Valores e Comportamentos  
Princípios centrais do nosso Código

## NOSSO CÓDIGO E VOCÊ 06

Sobre o nosso Código  
O que se espera de você  
Ajuda para você tomar as decisões certas

## CUIDADO COM AS PESSOAS E O PLANETA 10

Política sobre o consumo responsável de álcool  
Direitos humanos  
Saúde e segurança  
Discriminação  
Assédio

## MANTER A INTEGRIDADE DOS NEGÓCIOS 16

Concorrência leal  
Suborno e corrupção  
Brindes, entretenimento e hospitalidade  
Conflito de interesses  
Lavagem de dinheiro e sanções

## PROTEÇÃO DOS NOSSOS ATIVOS 24

Integridade financeira e fraude  
Utilização dos recursos da empresa  
Confidencialidade e segurança da informação  
Privacidade de dados  
Propriedade intelectual  
Uso de informações privilegiadas

## ENVOLVIMENTO RESPONSÁVEL 31

Parceiros de negócios  
Marketing  
Patrocínios  
Comunicação  
Donativos a instituições de caridade  
Atividades políticas

## POLÍTICA DE DENÚNCIAS 38

O que significa denunciar?  
Quais questões devem ser denunciadas?  
Quando fazer uma denúncia?  
Como denunciar?  
O que esperar ao denunciar?  
O que se espera de você no que diz respeito a denúncias?

## GLOSSÁRIO 43



# MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO EXECUTIVO

## Prezados colegas,

Por mais de 150 anos, a HEINEKEN construiu um forte legado como uma Empresa responsável, orientada por valores. Nosso sucesso e força são frutos do nosso compromisso de mantermos os mais altos padrões de integridade e de colocarmos as pessoas no centro do que fazemos. Esse compromisso é fundamental para a nossa ambição de Produzir um Mundo Melhor e criar um impacto positivo para nossos consumidores, clientes, funcionários, terceiros, acionistas, comunidades e nosso amado planeta.

Sendo a cervejaria mais internacional do mundo, operamos em várias regiões e culturas que diferem umas das outras. Além disso, a imprevisibilidade e a volatilidade dos tempos em que vivemos criam novos desafios a serem superados, todos os dias. Cada vez mais, estamos tentando acompanhar o ritmo acelerado do mundo ao nosso redor, o que amplifica esses desafios. É por isso que precisamos partir de um ponto em comum: nossa INTEGRIDADE.

Queremos vencer sempre, mas apenas da maneira certa, fazendo a coisa certa, mesmo que isso signifique abrir mão de oportunidades de negócio. Reconhecemos que isso nem sempre é fácil, mas temos muito orgulho em escolher nossos Valores em vez de valor, independentemente da situação.

## Sempre. Em todos os lugares.

Com isso em mente, tenho orgulho de compartilhar nosso Código de Conduta Empresarial (Código) atualizado, que atua como guia para colocarmos em prática nossos Valores e elevados padrões de integridade. O Código estabelece padrões de comportamento para assegurar que façamos as escolhas certas e protejamos não apenas nosso forte legado, mas também uns aos outros, bem como todas as partes interessadas da HEINEKEN.

Leia nosso novo Código com atenção e aplique os princípios no trabalho diário. O Código fornece orientação sobre como agir de maneira honesta e ética nas diversas situações com as quais você pode se deparar durante o trabalho na ou com a HEINEKEN. Contudo, isso não exime você de usar o bom senso e discernimento profissional. O Código não consegue abranger e não abrange todas as situações que podem ocorrer. Em vez disso, oferece as ferramentas para orientar você a tomar as decisões certas ao enfrentar dilemas.

Em caso de dúvida, tenha conversas transparentes e honestas para discutir os dilemas com seus colegas, gerente, representantes de confiança ou com o departamento Jurídico. Não fique calado se estiver preocupado com uma possível violação do nosso Código e das nossas políticas. Em vez disso, denuncie para nos dar a oportunidade de fazer as coisas certas.

Seguir o Código é a melhor coisa que você pode fazer para demonstrar todos os nossos Valores: isso mostra sua paixão pelos consumidores e clientes, seu cuidado com as pessoas e o planeta, sua coragem de sonhar e ser pioneiro em crescer de forma sustentável e seu divertimento para a vida, sabendo que você fez a coisa certa.

Nossas ações e decisões definem quem somos como indivíduos e como Empresa. Juntos, construiremos nosso brilhante futuro e nosso sucesso compartilhado. É assim que moldamos o futuro da cerveja e vamos além. Para mim, essa é a alegria da Verdadeira União.

## Dolf van den Brink



# PROPÓSITO VALORES COMPORTAMENTOS

## NOSSO PROPÓSITO

Cultivamos a Alegria da Verdadeira União para inspirar um mundo melhor.

Damos vida aos momentos que nos unem, criam laços e são inesquecíveis. Esses momentos ajudam a tornar o mundo um pouco melhor.

**Um dia, uma cerveja,  
um brinde por vez!**

## NOSSOS VALORES

**A paixão** por consumidores e clientes

**Cuidado** com as pessoas e o planeta

**Coragem** para sonhar e ser pioneiro

**Divertimento** para a vida

## NOSSOS COMPORTAMENTOS

Como nos apresentamos todos os dias e asseguramos que **entregamos, moldamos, conectamos e desenvolvemos**

# PRINCÍPIOS CENTRAIS DO NOSSO CÓDIGO

## Agimos com integridade, sempre

Somos guiados pela integridade, transparência e honestidade em todas as nossas ações. Fazemos a coisa certa, mesmo quando ninguém está olhando.



## Tratamos as pessoas com gentileza, justiça e respeito

Estamos no caminho para um mundo inclusivo, justo e equitativo. Celebramos a diversidade de pensamento e promovemos a inclusão, criando espaço para todos, igualmente. Tratamos as pessoas com respeito para que possam mostrar o seu melhor e serem mais felizes no trabalho.



## Obedecemos à lei, em todos os lugares

Temos o compromisso de fazer negócios respeitando todas as leis e regulamentos aplicáveis, onde quer que operemos e em todos os momentos. Nossos parceiros de negócios também são vinculados por esse compromisso.



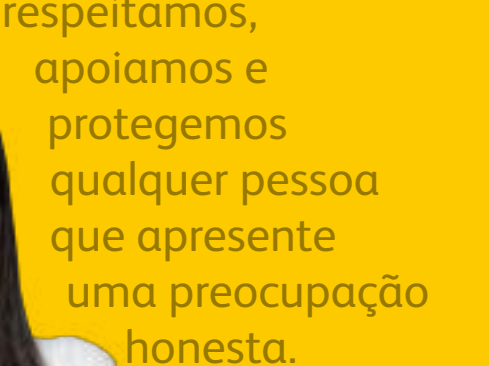
## Estamos comprometidos com a sustentabilidade e a responsabilidade

Somos apaixonados por causar um impacto positivo no mundo. Sabemos que só prosperaremos se nossos colaboradores, planeta e as comunidades ao nosso redor prosperarem.



## Temos conversas reais e denunciemos

Discutimos nossas ideias e dilemas de maneira aberta e honesta. Se não tivermos certeza, pedimos ajuda. Se presenciarmos algo que possa não estar certo, dizemos algo a respeito. Ouvimos, respeitamos, apoiamos e protegemos qualquer pessoa que apresente uma preocupação honesta.



A photograph of three people smiling and holding glasses of Heineken 00 beer. They are outdoors near a swimming pool. The background is slightly blurred, showing a pool and some greenery. The overall mood is happy and social.

## NOSSO CÓDIGO E VOCÊ

Nosso Código fundamenta a maneira como trabalhamos e fazemos negócios. Estabelece os princípios centrais para as nossas ações, decisões e interações diárias com colegas e outras partes interessadas para assegurar que façamos a coisa certa.

**Sempre. Em todos os lugares.**

Sobre o nosso Código

O que se espera de você

Ajuda para você tomar as decisões certas





# SOBRE O NOSSO CÓDIGO



## Por que temos um Código?

Aderir ao nosso Código é essencial para criar uma cultura positiva na Empresa que apoie o comportamento ético e nos ajude a manter a confiança e o respeito que nossos consumidores, clientes, comunidades e parceiros de negócios depositam em nós.

## O que o Código abrange?

Neste Código, você encontrará nossos princípios centrais e as expectativas que mantemos em relação à Empresa e uns aos outros. Abrange uma série de tópicos relevantes, inclusive discriminação, assédio, fraude e corrupção. Define como queremos agir e nos comportar em nosso trabalho diário, em relação às pessoas dentro e fora da Empresa.

No entanto, o Código não oferece respostas para todas as perguntas que você possa ter e não pode abranger todas as situações com as quais você poderá se deparar. Mas o Código dará a você as ferramentas necessárias para tomar as decisões certas ao enfrentar dilemas. E mostra onde encontrar orientação se a resposta não estiver clara e a quem você pode recorrer para obter ajuda.

Mais informações e materiais relacionados a cada tópico estão disponíveis por meio dos links disponibilizados em cada seção. Sempre que leis, regulamentos, acordos autorregulatórios e exigências locais (as quais poderão variar de acordo com o país) forem mais restritivos do que este Código, você deve segui-los.

## Quem precisa cumprir nosso Código?

**Todos nós!** Desde estagiários a membros da diretoria, de novos associados a veteranos, todos precisamos aderir ao Código ao trabalhar para ou com a HEINEKEN, durante nosso trabalho diário e também em eventos relacionados ao trabalho, como beber socialmente após o trabalho.

Esperamos que nossos parceiros de negócios mantenham padrões elevados de integridade empresarial semelhantes aos nossos e sigam o espírito do nosso Código. As exigências específicas que precisam atender estão descritas em nosso Código do fornecedor.

## Como este Código pode orientar você?

Viver de acordo com este Código e com os nossos Valores é uma responsabilidade compartilhada. Começa e termina com cada um de nós, inclusive você!

O Código ajuda você a:

- Agir com honestidade e de maneira ética
- Promover nossos Valores e proteger a sua e a nossa reputação
- Entender o que é esperado de você em seu trabalho diário
- Cumprir as leis e regulamentos que se aplicam à nossa Empresa e a você
- Entender onde buscar assistência ou orientação caso tenha dúvidas
- Entender quando e como denunciar caso tenha preocupações ou dilemas

## Discutir abertamente os dilemas, buscar ajuda e orientação e denunciar

Cada situação é diferente e nenhum Código conseguiria abranger tudo que pode acontecer. Todos nós precisamos de orientação e apoio em algumas situações - jamais tenha medo de pedir. Caso tenha alguma dúvida sobre como fazer a coisa certa, ou qual é a coisa certa a ser feita, discuta abertamente com um colega.

Se sentir que algo não está certo, incentivamos você a denunciar para que sua preocupação possa ser endereçada. Denunciar e compartilhar suas preocupações é uma parte importante na construção de uma cultura aberta e confiável, bem como para endereçar os problemas em tempo hábil.

Há diversos canais e pessoas aos quais você pode recorrer para fazer uma denúncia. Escolha a opção com a qual você se sentir mais à vontade. A conversa pode ser vista como um esforço conjunto entre você e nossa Empresa para resolver uma questão antes que se torne um problema maior. Como alternativa, você pode fazer uma denúncia por meio do canal externo Speak Up anonimamente, se preferir.

## E se o nosso Código for violado?

As violações do nosso Código podem prejudicar nossa Empresa e nossos colaboradores e minar a confiança que as pessoas depositam em nós. É por isso que qualquer inobservância do Código é levada muito a sério e poderá resultar em medidas disciplinares contra os envolvidos.



# O QUE SE ESPERA DE VOCÊ

É responsabilidade de todos viver de acordo com o Código. Viver de acordo com o Código significa dar vida a esses princípios, em todas as nossas ações e interações. **Sempre. Em todos os lugares. Juntos.**

## Como funcionário, você tem a responsabilidade de:

- **Viver nosso Propósito, Valores e este Código.** Tudo começa e termina com isso. Portanto, familiarize-se com o Código para entender o que é esperado de você e o que você pode esperar dos colegas e da nossa Empresa.
- **Use o bom senso e aja com integridade e honestidade.** Este Código ajudará você a fazer a coisa certa. Mas sua intuição também existe por um motivo. Se algo não parecer certo, provavelmente não é.
- **Sempre escolha Valores em vez de valor.** Não deixe que a pressão para ter sucesso leve você a fazer coisas que sabe que são erradas ou que deixem você desconfortável. Ninguém tem autoridade para fazer com que você faça algo que viole nossos Valores e este Código.
- **Siga todas as políticas e leis que se aplicam ao seu trabalho.** Algumas funções possuem responsabilidades adicionais e específicas, por exemplo, exigências de segurança se você trabalha em um armazém ou cervejaria. Siga as exigências e conclua todo o treinamento atribuído a você, essa é a melhor maneira de aprender.
- **Mantenha conversas abertas e peça orientação.** Se não tiver certeza sobre o que fazer ou se não souber se uma ação específica está de acordo com nosso Código, pergunte! Cada seção do Código indicará as pessoas certas que podem ajudar e apoiar você.
- **Denuncie!** Se vir algo, diga algo. Se vir ou suspeitar de violações do nosso Código ou da lei por colegas ou parceiros de negócios, denuncie para que o problema possa ser endereçado. Isso requer coragem, mas é a coisa certa a ser feita.



## Se você é gerente de Pessoas (RH) ou líder sênior, você tem responsabilidades adicionais:

- **Lidere pelo exemplo.** Lembre-se de demonstrar os comportamentos desejados.
- **Confira se sua equipe entende o nosso Código.** Ofereça orientação e apoio à sua equipe quando necessário.
- **Crie um ambiente de trabalho inclusivo.** Assegure que cada indivíduo possa ser ele mesmo no trabalho e se sinta capacitado a se manifestar aberta e honestamente. Escute ativamente se algum colega ou funcionário apresentar alguma dúvida ou preocupação.
- **Crie uma cultura na qual seja seguro fazer denúncias.** Incentive sua equipe a denunciar se vivenciar, testemunhar ou suspeitar de ações ou comportamentos que não estejam de acordo com o Código. Apoie qualquer pessoa que apresente preocupações ou traga violações reais ou possíveis à sua atenção e assegure que as preocupações sejam tratadas adequadamente. Jamais retalie as pessoas que apresentarem uma preocupação honesta e jamais ignore problemas; em vez disso, evite que aconteçam ou piores.
- **Considere o “COMO” e o “O QUE”.** Ao definir metas e avaliar o desempenho dos seus colaboradores, pense em como estão obtendo esses resultados. Lembre-se: escolhemos Valores em vez de valor.





# AJUDA PARA VOCÊ TOMAR AS DECISÕES CERTAS

## Queremos fazer a coisa certa. Sempre. Em todos os lugares.

Mas todos sabemos que a vida nem sempre é tão simples. Algumas decisões são mais difíceis de tomar. E se a coisa certa a ser feita não estiver clara? Se você se encontrar em uma área duvidosa, ou estiver incerto, use o bom senso e discernimento profissional e peça orientação ou ajuda em caso de dúvida.

## Em primeiro lugar, reflita:

- ★ Está dentro da lei?
- ★ É ético?
- ★ É certo?

Se você responder “Não”, “Provavelmente?” ou “Não tenho certeza” a qualquer uma dessas perguntas, pare antes de agir. Se achar que deve continuar, lembre-se de primeiro consultar o departamento Jurídico (ou outra equipe, se adequado).

## E busque orientação e ajuda quando precisar.

Reconhecemos que tomar a decisão certa nem sempre é fácil. Você poderá enfrentar uma situação difícil ou, até mesmo, um dilema moral e se perguntar qual é a coisa certa a ser feita. Ou pode ser que as regras sejam claras, mas, devido às circunstâncias, seja difícil segui-las. Lembre-se de que você não está sozinho. Nossa Empresa incentiva você a fazer perguntas, discutir abertamente os dilemas e buscar orientação e ajuda. Cada seção do Código indicará as pessoas certas nos níveis local e global. Juntos, podemos enfrentar os desafios e proteger nossa Empresa e nossos colaboradores.

## Essas perguntas ajudarão e orientarão você um pouco mais:

Eu me sentiria confortável se a mídia relatasse isso?

O que meu instinto me diz?

Posso explicar isso à minha família e amigos?

Acharia isso aceitável se outra pessoa o fizesse?

O que a melhor versão de mim faria nessa situação?



# CUIDADO COM AS PESSOAS E O PLANETA

As pessoas são a essência da nossa Empresa. Só prosperaremos se nossos colaboradores, comunidades e planeta prosperarem.

Política sobre o consumo responsável de álcool

Direitos humanos

Saúde e segurança

Discriminação

Assédio





# SEJA EMBAIXADOR DO CONSUMO RESPONSÁVEL



Como uma das principais cervejarias do mundo, não queremos apenas produzir com responsabilidade, queremos que as pessoas bebam com responsabilidade também. Temos o compromisso de tornar a moderação algo divertido, abordar o uso prejudicial do álcool e oferecer aos consumidores uma escolha com nosso crescente portfólio 0.0.

Sempre. Em todos os lugares.

- **Seja um embaixador do consumo responsável.** Isso significa dar o exemplo certo, apreciando com responsabilidade e incentivando outras pessoas a agirem da mesma forma. Selecione a bebida certa para a ocasião certa, seja com ou sem álcool.
- **Seja um consumidor responsável.** Se você optar por beber uma bebida alcoólica, sempre faça isso com moderação e não deixe de se comportar com responsabilidade. Consumir álcool (mesmo em uma quantidade moderada) pode gerar impacto no seu comportamento, julgamento e coordenação. Tome cuidado com isso, bem como quando você for beber após o trabalho e em outros eventos sociais relacionados ao trabalho, nos quais álcool for servido. O álcool jamais é uma desculpa para se comportar de maneira irresponsável ou inadequada em relação a um colega, por exemplo, e você pode sofrer medidas disciplinares ao fazê-lo. Use o bom senso e esteja atento à sua reputação e à da Empresa.
- **Evite o consumo de álcool durante o horário de trabalho.** Se você dirige um veículo (por exemplo, uma empilhadeira ou caminhão), opera máquinas móveis ou trabalha com equipamentos ou substâncias perigosas, você jamais estará autorizado a consumir álcool ou estar sob a influência de álcool durante o trabalho. O consumo de álcool pode prejudicar a sua capacidade de executar seu trabalho com segurança e pode colocar você e outras pessoas em risco. Em alguns cargos e funções, é permitido o consumo limitado de bebidas alcoólicas, por exemplo, teste e degustação de produtos, receber convidados em caráter representativo ou visita a clientes como representante (de vendas). Se você consumir bebidas alcoólicas durante o horário de trabalho, o faça com responsabilidade e assegure que seu discernimento, sua saúde, segurança e desempenho jamais sejam prejudicados pelo álcool.
- **Se beber, não dirija.** Se você for dirigir algum veículo a qualquer momento, recomendamos que não consuma álcool, mesmo que seja permitido nos termos das leis aplicáveis. Existem duas maneiras simples de evitar beber e dirigir:
  - Utilizar transporte alternativo.
  - Beber bebidas sem álcool. Com nosso portfólio 0.0, você sempre tem uma escolha! Em todos os casos, você sempre deve respeitar os limites locais de teor alcoólico admissível para dirigir, os quais variam de acordo com o país.
- **Siga o Código de Marketing Responsável.** Esse código ajuda todas as pessoas envolvidas na comercialização e no marketing dos nossos produtos a assegurar que não exponhamos nossas marcas a menores de idade e que não contribuamos para o consumo excessivo de álcool ou uso indevido.

### Isso pode acontecer...

Estou em um evento social com colegas. Prefiro me abster de álcool, mas todo mundo está tomando cervejas alcoólicas.

### Você pode pensar...

Vou pedir o que todo mundo está bebendo. Não quero que pensem que sou chata ou comecem a perguntar se estou grávida...

### Mas, na verdade...

A escolha de beber álcool ou não é sua! E esperamos que todos respeitem as escolhas uns dos outros. Sempre. Em todos os lugares. Se você se sentir excluído ao escolher não beber, denuncie. Aborde isso abertamente em sua equipe ou converse com um colega de confiança.



## COM SEDE POR MAIS?

[Guia de consumo responsável](#)  
[Código de Marketing Responsável](#)  
[Principais dicas para beber com responsabilidade e reduzir o consumo](#)

**Continue aprendendo**  
[Aprecie com responsabilidade para colaboradores e gerentes - e-learning](#)

**Dúvidas?**  
Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da sua equipe local de Pessoas (RH) ou com o departamento de Saúde e Segurança Global. Com eles você também pode obter mais informações sobre nossos Programas de Assistência ao Colaborador, destinado para apoiar colaboradores para quem o consumo responsável é um desafio.

**Preocupações?**  
[Denuncie!](#)



# PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS

O respeito à dignidade das pessoas e aos direitos humanos fundamenta a maneira como fazemos negócios, tanto em nossas próprias operações quanto em toda a cadeia de valor.

Desde os trabalhadores em nossas cervejarias e centros de distribuição às pessoas em nossos escritórios ao redor do mundo, de representantes de vendas a fornecedores: nosso objetivo é apoiar, respeitar e promover os direitos humanos e assegurar práticas de emprego justas para todos.

Sempre. Em todos os lugares.



## Quais são nossos padrões mínimos?

Como Empresa, estabelecemos 10 padrões mínimos de direitos humanos. Eles representam a base para o que consideramos mais significativo em nossas próprias operações e nas cadeias locais, inclusive nos países com leis que não estabelecem padrões ou que estabelecem padrões inferiores.

- **Colocamos a saúde e a segurança em primeiro lugar.** Estamos empenhados em proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos.
- **Protegemos os direitos das crianças.** Não nos envolvemos, nem permitimos, o trabalho infantil nas nossas instalações ou dos nossos fornecedores.
- **Não fazemos discriminação.** Tratamos as pessoas de maneira igualitária e justa, com base no princípio de não discriminação e meritocracia (qualificações, experiência, desempenho, habilidades e potencial do indivíduo).
- **Reconhecemos o direito ao descanso e ao lazer.** Apoiamos um equilíbrio saudável entre a vida profissional e privada dos nossos funcionários, conforme reconhecido pelas leis, regulamentos e costumes locais.
- **Dizemos não ao assédio.** Não toleramos o assédio físico, verbal, sexual ou psicológico, intimidação, abuso ou ameaças dentro ou fora do local de trabalho.
- **Promovemos salários e renda justos.** Todos os nossos funcionários devem receber o suficiente para proporcionar um padrão de vida decente, cobrindo suas necessidades básicas e as de suas famílias. Pedimos aos nossos fornecedores que façam o mesmo.
- **Respeitamos a liberdade de associação e o direito ao acordo coletivos dos nossos colaboradores.** Respeitamos a liberdade de escolha dos nossos funcionários de serem juridicamente representados por sindicatos trabalhistas, sem receio de retaliação.
- **Reconhecemos o direito à água como um direito humano básico.** Fornecemos acesso à água potável segura e instalações sanitárias em todas as nossas unidades.
- **Não toleramos trabalho forçado.** Isso inclui situações em que as pessoas são forçadas a trabalhar por meio do uso de violência ou intimidação, ou outros meios mais sutis.
- **Respeitamos os direitos humanos em contextos de alto risco.** Avaliamos seriamente se podemos continuar a operar nesses contextos e, em caso afirmativo, como poderemos fazê-lo. Sempre protegemos a segurança dos nossos funcionários, dos seus respectivos parentes e das nossas instalações.

## O que se espera dos nossos parceiros de negócios?

Independentemente de onde e como operemos, causamos um possível impacto sobre os direitos humanos, inclusive por meio das atividades dos nossos fornecedores diretos e dos seus respectivos fornecedores. Portanto, nossos padrões mínimos não se aplicam somente às nossas próprias operações. Temos o compromisso de trabalhar com terceiros que aspiram ter os mesmos padrões elevados que nós.

## O que se espera de você?

Os padrões definem nossos compromissos como Empresa, mas, como colaborador, você também desempenha um papel fundamental em assegurar que protegemos e respeitamos a dignidade das pessoas e os direitos humanos. Isso se aplica, principalmente, aos três primeiros padrões, que serão descritos em mais detalhes nos capítulos a seguir, para que você saiba o que se espera de você e o que você pode esperar dos outros.

## Se vir algo, diga algo.

Contamos com você para ser os olhos e os ouvidos da nossa Empresa. Se você vir ou suspeitar de ações em nossas próprias operações ou na cadeia de fornecimento, que possam violar nossos padrões de direitos humanos, você deve denunciar. Ao nos alertar, você nos dá a oportunidade de resolver o problema.

## COM SEDE POR MAIS?

[Diretrizes de implementação dos Direitos Humanos](#)  
[Princípios relativos ao respeito aos Direitos Humanos em contextos de alto risco e ambientes voláteis](#)  
[Guia sobre segurança e Direitos Humanos](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de Pessoas (RH) local ou com o departamento de Sustentabilidade Social Global.

### Preocupações?

[Denuncie!](#)





# MANTER UM LOCAL DE TRABALHO SEGURO E SAUDÁVEL



Colocamos a saúde e a segurança em primeiro lugar. Isso significa que jamais cedemos quando se trata de segurança e fazemos o possível para assegurar que todos os nossos colegas e prestadores de serviços voltem para casa em segurança todos os dias.

Sempre. Em todos os lugares.

Todos nós contribuímos para tornar nossa Empresa um lugar seguro para trabalhar. Uma cultura de segurança é algo que trabalhamos arduamente para construir por meio da nossa estrutura de Liderança, procedimentos, auditorias e cursos de treinamento em segurança. Mas, você sabe qual a maior influência na segurança do local de trabalho? Colaboradores esforçados como você, que permanecem alertas e atentos, são exemplos de práticas de trabalho seguras e cuidam dos colegas todos os dias. Proteja a si mesmo e aos outros.

- **Pense e viva a “segurança em primeiro lugar”.** Sempre siga nossas Regras que Salvam Vidas e cumpra todos os regulamentos e procedimentos de saúde e segurança que se aplicam ao seu trabalho e localidade. Garanta que os prestadores de serviços também conheçam e sigam as regras.
- **Sempre observe nossa Regra de ouro: pare o trabalho e denuncie se o comportamento ou as condições forem inseguras e/ou se as Regras que salvam vidas não puderem ser aplicadas integralmente.** Jamais continue a trabalhar se acreditar que não é seguro. Familiarize-se com todos os perigos em sua área de trabalho. Não realize trabalhos para os quais você não seja treinado, competente, clinicamente apto, suficientemente descansado e alerta o suficiente para fazê-los. Isso se aplica a você e às pessoas ao seu redor.
- **Comunique todos os problemas de segurança.** Isso inclui incidentes, lesões, quase acidentes e condições inseguras. Comunique essas questões imediatamente, para que possamos tomar medidas para evitar qualquer dano a você e outras pessoas.

## Nossas Regras que salvam vidas

- Estar sóbrio e sem a influência de drogas ou medicamentos
- Manter as duas mãos no volante e a atenção na direção
- Usar cinto de segurança ou capacete de rosto inteiro
- Dirigir na velocidade correta
- Utilizar veículos e equipamentos com segurança
- Seguir os procedimentos de bloqueio e sinalização
- Seguir os procedimentos de CO2
- Manusear substâncias perigosas com segurança
- Seguir os procedimentos de espaços confinados
- Seguir os procedimentos de trabalho em altura
- Seguir os procedimentos de trabalho em altas temperaturas
- Seguir os procedimentos de empilhadeira

## E quanto à saúde mental?

Reconhecemos que saúde e segurança também se tratam de saúde mental. Caso tenha preocupações sobre sua saúde mental, entre em contato com a equipe de Pessoas (RH) para saber mais a respeito dos nossos Programas de assistência ao colaborador.

## COM SEDE POR MAIS?

[Política relativa a saúde e segurança](#)  
[HEI-Life: bem-estar na HEINEKEN](#)  
[Portal de segurança global](#)

### Continue aprendendo

[Treinamento Regras que salvam vidas](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da sua equipe local de Pessoas (RH) ou com o departamento de Saúde e Segurança Global.

### Relatar um incidente, acidente ou quase acidente?

[Relatório de incidentes](#)

### Preocupações?

[Denuncie!](#)

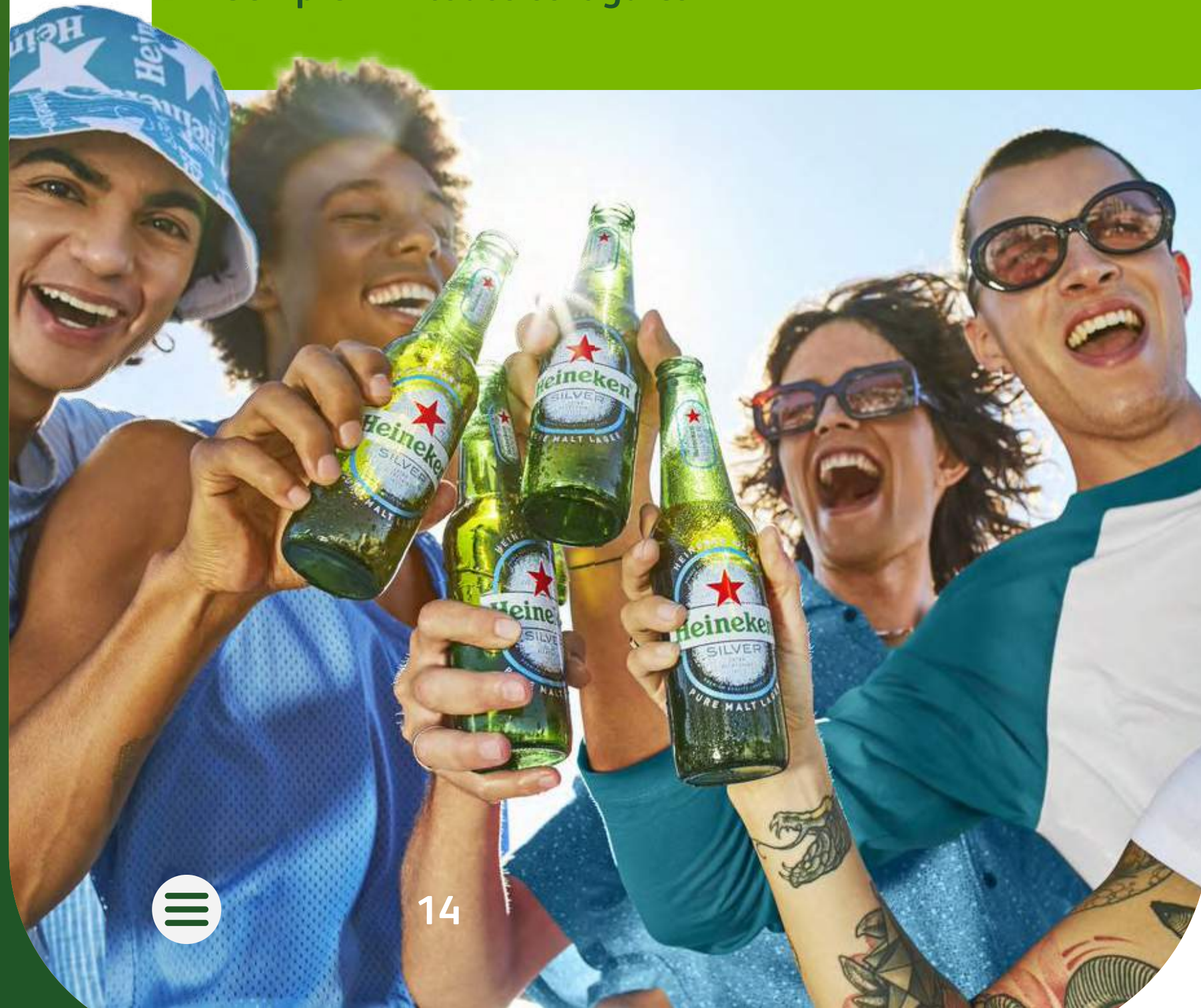




# CELEBRE NOSSA DIVERSIDADE E DIGA NÃO À DISCRIMINAÇÃO

Pontos de vista diversos fazem ótimas cervejas. Promovemos uma cultura em que a diversidade é adotada e celebrada, para que todos possam prosperar. Acreditamos que equipes diversas e inclusivas promovem a diversidade de pensamentos, maior inovação e melhor desempenho. A discriminação não será tolerada. Todas as pessoas são valorizadas de forma justa e igualitária, para que cada indivíduo possa atingir seu potencial máximo.

Sempre. Em todos os lugares.



Cada um de nós desempenha um papel importante na condução de um ambiente de trabalho inclusivo e livre de discriminação. Você pode ser você mesmo na HEINEKEN e deve assegurar que as pessoas também possam ser elas mesmas. Valorize e respeite seus colegas e jamais discrimine, para que todos nós tenhamos a mesma oportunidade de prosperar e ter sucesso.

- **Trate todos igualmente e de maneira justa, sem distinção.** Isso significa absolutamente todos. Aplique nossas [Nove práticas inclusivas](#) em seu trabalho diário e jamais faça distinção entre raça, cor, gênero, orientação sexual, religião, nacionalidade ou origem social, idade ou deficiência. Ao tomar decisões de emprego, como contratação, revisão de desempenho, promoção, treinamento e remuneração, aplique o princípio da meritocracia. Isso significa tomar decisões com base em fatores como qualificações, experiência, desempenho, habilidades e potencial do indivíduo.
- **Faça com que seja seguro para as pessoas.** Respeite a identidade individual e a diversidade das pessoas e permita que todos compartilhem e falem a verdade sem medo de consequências negativas.
- **Esteja atento ao impacto das suas ações e palavras.** Comunique-se de maneira inclusiva e evite se expressar de uma forma que possa prejudicar as pessoas. Adote seu estilo de comunicação para se conectar com os colegas. Evite comportamentos não inclusivos, como piadas sobre a origem ou cultura de alguém, que possam magoar as pessoas. Isso vai contra os nossos Valores e a cultura da nossa Empresa.
- **Se vir algo, diga algo.** Questione e denuncie comportamentos discriminatórios, não inclusivos ou desiguais se você vivenciar ou testemunhar algo, ou se ouvir algo da vítima.

**Refleta...** Esse comentário poderia fazer alguém se sentir excluído por causa de sua origem ou histórico?



**Isso pode acontecer...**

Meu gerente me disse que eu não seria cogitada para esta promoção porque estou saindo de licença-maternidade e a função exige mais dedicação e flexibilidade.

**Você pode pensar...**

Isso poderia ser discriminação? Talvez meu gerente tenha razão, porque terei menos flexibilidade para viajar.

**Mas, na verdade...**

Você deve apresentar sua preocupação. Decisões de emprego como essa precisam ser tomadas com base em critérios relacionados ao trabalho (qualificações, experiência e habilidades), independentemente de você ser casado, solteiro ou pai/mãe. Você pode falar com seu gerente ou se manifestar por meio de um dos Canais do Speak Up.

## COM SEDE POR MAIS?

[Portal global de Diversidade, Equidade e Inclusão](#)  
[Nove práticas inclusivas](#)

[Continue aprendendo](#)  
[Treinamento Liderança totalmente inclusiva](#)

**Dúvidas?**

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de Pessoas (RH) local, com o embaixador local ou global de Diversidade, Equidade e Inclusão ou entre em contato com seu representante de confiança.

**Preocupações?**  
[Denuncie!](#)





# DIGA NÃO AO ASSÉDIO



Um local de trabalho respeitoso e seguro dá a todos a oportunidade de apreciar o trabalho e dar o seu melhor. Portanto, não toleramos assédio e esperamos que cada um de nós interfira se presenciar algo.

Sempre. Em todos os lugares.

#### Você sabia?

93% das vítimas de assédio relatam que havia pelo menos uma testemunha presente. Em muitos casos, a vítima fica muito constrangida ou intimidada para denunciar. Portanto, denuncie se testemunhar qualquer forma de assédio. É a coisa certa a ser feita.

O assédio pode vir de muitas formas, mas sempre causa um impacto prejudicial nas pessoas e no local de trabalho. Ser vítima de assédio pode fazer com que a pessoa se sinta intimidada, humilhada, diminuída ou rebaixada e pode afetar seriamente seu bem-estar mental. Isso também é prejudicial à moral e à cultura do local de trabalho. É por isso que todos nós desempenhamos um papel fundamental na manutenção de um ambiente no qual todos se sintam seguros, tanto física quanto psicologicamente.

- **Reconheça o assédio quando o vir.** O assédio pode ser verbal, físico ou sexual, e inclui ameaças, intimidação, piadas prejudiciais, toques inadequados e comentários depreciativos. Independentemente da natureza ou forma, o assédio não é tolerado.
- **Trate todos com dignidade e respeito, independentemente da função, posição ou outras características.** Interaja e comunique-se sempre de maneira respeitosa e profissional, não apenas com colegas, mas também com clientes, fornecedores e outros terceiros.
- **Esteja atento ao impacto das suas ações e palavras.** Evite ofender outras pessoas, mesmo que involuntariamente [por exemplo, dizer certas coisas em um contexto de brincadeira ou mostrar imagens (possivelmente) ofensivas]. Tenha em mente as diferenças culturais relevantes.

- **Se vir algo, diga algo.** Se você sofrer ou testemunhar assédio, não o ignore ou faça vista grossa, denuncie. Converse diretamente com a pessoa envolvida ou, se você não se sentir à vontade para fazer isso, use um dos nossos [Canais do Speak Up](#). Denunciar requer coragem, mas é a coisa certa a ser feita. O risco está em ignorar as coisas. O que pode parecer um pequeno problema inicialmente, pode se tornar maior ao longo do tempo e se tornar muito pior se não for resolvido.
- **Saiba o que é e o que não é assédio verbal.** Por exemplo, feedback ou crítica não é necessariamente assédio verbal em si, mesmo se você se sentir chateado com isso. Em caso de dúvida, fale com seu parceiro de negócios de Pessoas (RH) ou com um representante de confiança.

#### Ainda será assédio, mesmo se...

- Envolver pessoas do mesmo sexo ou do sexo oposto
- Acontecer durante ou fora do horário de trabalho
- For cometido por algum fornecedor ou cliente
- Ocorrer virtualmente, por exemplo, por e-mail, texto ou rede social
- Acontecer dentro ou fora das instalações da Empresa

**Refleta...** Como eu me sentiria se alguém dissesse ou fizesse isso comigo ou com alguém com quem me importo?



#### Isso pode acontecer...

Nas reuniões de equipe, nosso gerente geralmente grita comigo e com um colega novato, dizendo que somos burros e incapazes. Da minha parte, não tenho problema com isso, mas afirmo claramente que meu colega novato fica magoado e se sente inseguro.

#### Você pode pensar...

Nosso gerente provavelmente está sob muita pressão, então devemos ignorar este fato. Apoiarei meu colega novato se as coisas ficarem difíceis.

#### Mas, na verdade...

Você deve denunciar e endereçar o comportamento do seu gerente e o impacto negativo que isso causa. Se você se sentir confortável, pode falar diretamente com seu gerente. Isso pode ser suficiente para fazer com que a pessoa reflita e pare. Como alternativa, ou se as coisas continuarem ou piorarem, você pode usar um dos Canais do Speak Up para sinalizar a questão para que danos adicionais possam ser evitados.

## COM SEDE POR MAIS?

[Como reconhecer o assédio](#)

#### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de Pessoas (RH) ou com seu representante de confiança.

#### Preocupações?

[Denuncie!](#)



# MANTER A INTEGRIDADE DOS NEGÓCIOS

Nós nos orgulhamos em ser uma empresa responsável, orientada por valores. Nosso sucesso e força dependem do nosso compromisso de mantermos os padrões de integridade mais elevados.

Concorrência

Suborno e corrupção

Brindes, entretenimento e hospitalidade

Conflito de interesses

Lavagem de dinheiro e sanções







# CONCORRER DE FORMA JUSTA



Jogamos limpo e vencemos da maneira certa. Seguimos as regras do jogo para podermos competir com confiança.

Sempre. Em todos os lugares.

A concorrência livre e justa cria uma igualdade de condições e contribui para um mercado próspero. Impulsiona a inovação, protege e beneficia nossos clientes e consumidores. É por isso que competimos vigorosamente, mas de maneira justa, e deixamos que a qualidade dos nossos produtos e o poder das nossas marcas (e não práticas antiéticas) impulsionem o nosso sucesso.

- **Sempre concorra de maneira justa e dentro da lei.** Familiarize-se com as leis da concorrência que se aplicam ao seu país e assegure seu respectivo cumprimento. Embora as leis da concorrência possam ser técnicas e complexas, elas têm o objetivo de proteger os interesses dos clientes e consumidores. Essas leis proíbem e impedem que empresas dominantes abusem do poder de mercado e que as empresas, em geral, façam acordos ou entendimentos que impeçam, restrinjam ou distorçam a concorrência.
- **Respeite o mercado livre.** Jamais faça acordos com concorrentes, clientes ou parceiros de negócios, formal ou informalmente, para:
  - Aumentar, definir ou manter (“fixar”) preços
  - Dividir mercados, territórios ou clientes
  - Impedir que outra empresa entre no mercado
  - Restringir a produção, vendas ou saída
  - Influenciar o resultado de uma licitação competitiva (“manipulação de licitação”)
  - Impor preços fixos para revenda de produtos aos nossos clientes

Essas são violações graves que podem ter consequências sérias para empresas e indivíduos: multas grandes, má publicidade e, até mesmo, em casos extremos, penas de prisão.

- **Não compartilhe informações confidenciais.** Mais especificamente, jamais compartilhe informações sobre custos e preços de produtos com nossos concorrentes e clientes.
- **Somente colete inteligência competitiva da maneira certa.** Ou seja, por meio de fontes públicas e feedback não solicitado do cliente. Jamais peça essas informações sobre concorrentes a concorrentes ou clientes. Se alguém oferecer essas informações a você, recuse e saia do local.

- **Tenha cuidado extra se mantivermos uma posição dominante no mercado.** Ser um participante dominante implica ter regras extras para proteger o mercado livre e os consumidores, como regras sobre a duração dos contratos e condições de crédito e exclusividade, para assegurar que não abusemos do nosso poder.
- **Caso tenha alguma dúvida ou preocupação, procure orientação jurídica.** Especialmente se estiver se envolvendo em atividades de alto risco. Não saber que algo não é permitido não protegerá você e a nossa Empresa se violarmos a lei.
- **Afastar-se de qualquer discussão inadequada.** Se você se deparar com alguma situação deste tipo, retire-se e informe a equipe Jurídica local imediatamente.
- **A comunicação e as percepções importam!** Tenha cuidado em todas as suas comunicações internas e externas para evitar, até mesmo, a percepção de que você está violando as leis da concorrência.
- **Se vir algo, diga algo.** Denuncie se você testemunhar ou suspeitar de qualquer comportamento anticoncorrencial da nossa Empresa ou de concorrentes e informe seu gerente ou o departamento Jurídico imediatamente.

## O que queremos dizer com “acordos”?

Este é um termo amplo que não abrange somente contratos, mas também inclui chegar a um entendimento, independentemente de ser:

- Declarado ou implícito
- Por escrito ou verbal
- Direta ou indiretamente por meio de outra parte

**Refleta...** Isso poderia ser percebido como uma vitória injusta?



## Isso pode acontecer...

Temos uma nova colega que trabalhava anteriormente em um dos nossos concorrentes. Ela se ofereceu para compartilhar a estratégia de preços da antiga empresa.

## Você pode pensar...

Essas informações podem ser úteis. Por que não usá-las confidencialmente?

## Mas, na verdade...

Você deve recusar esta oferta e lembrar a nova colega de que isso é contra as leis da concorrência e contra o nosso Código.

## COM SEDE POR MAIS?

[Livreto Competir com confiança](#) [Manual de inspeções surpresas](#)  
[Lista de atividades de alto risco](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da sua equipe Jurídica ou de Compliance local ou com a equipe de lei da concorrência do departamento de Global Legal Affairs.

### Preocupações?

[Denuncie!](#)





# JAMAIS SE ENVOLVA EM SUBORNO E CORRUPÇÃO 1/2



A corrupção alimenta a pobreza, enfraquece o crescimento econômico sustentável e impede que as empresas façam negócios em condições de igualdade. Como uma Empresa global, temos um papel a cumprir na resolução desses problemas. É por isso que temos uma abordagem de tolerância zero ao suborno e à corrupção.

Sempre. Em todos os lugares.

Muitas vezes, imaginamos suborno como um envelope cheio de dinheiro. Mas o suborno pode vir de muitas formas. Qualquer coisa de valor pode constituir suborno se concedida pelo motivo errado, para influenciar indevidamente alguém. Presentes, ingressos, doações e, até mesmo, vantagens como uma oferta de estágio. Independentemente da forma, grande ou pequena, o suborno é sempre injusto, desonesto e errado. É ruim para a sociedade e para os negócios. Pode prejudicar nossa reputação, acarretar em multas e, até mesmo, prisão dos envolvidos. Todos nós temos o dever de resistir ao suborno.

- **Respeite nossa política de tolerância zero, independentemente das práticas ou leis locais.** As leis antissuborno podem ser complicadas e variar de país para país, mas nossa política é simples: proibimos o suborno, em todas as formas, em todos os lugares. Não apenas ao lidar com funcionários públicos, mas também em negociações comerciais. Jamais ofereça, prometa, dê ou aceite suborno e não peça ou permita que outra pessoa ofereça ou aceite suborno por você. Isso inclui países nos quais a corrupção é cultural ou historicamente vista como “parte dos negócios”. Mesmo que corramos o risco de perder negócios, sempre escolha nossos Valores em vez de valor.
- **Tenha cuidado ao oferecer brindes, entretenimento e hospitalidade.** Siga os princípios e regras estabelecidos na próxima seção e evite até mesmo a possibilidade de que uma cortesia de negócios possa ser percebida como suborno. Em caso de dúvida, não prossiga, peça orientação. Melhor prevenir do que remediar!
- **Tenha cuidado extra ao lidar com funcionários públicos.** Estes são particularmente de alto risco: até mesmo a aparência de conduta ilegal pode colocar você e nossa Empresa em apuros. Evite oferecer qualquer coisa de valor a funcionários públicos (como presentes, refeições e ingressos), mas, se o fizer, sempre obtenha aprovação primeiro por meio da [ferramenta HeiDisclosure](#). Ao interagir com funcionários públicos, tente reduzir as interações presenciais usando comunicações eletrônicas ou soluções de governo eletrônico (em áreas como licenciamento, liberação alfandegária, aquisição e impostos). Isso reduz o risco de alguém solicitar suborno.
- **Fique de olho em nossos parceiros de negócios, jamais “terceirize” o suborno.** Podemos ser responsabilizados por subornos pagos por terceiros que trabalham em nosso nome, como fornecedores, distribuidores e consultores. Portanto, selecione cuidadosamente nossos parceiros, assegure que saibam sobre a abordagem de tolerância zero da nossa Empresa e monitore o respectivo desempenho deles.
- **Jamais faça vista grossa para sinais de corrupção (sinais de alerta).** Use o bom senso e discernimento profissional. Lembre-se: se algo não parecer certo, provavelmente não é.
- **Não faça nenhum pagamento de facilitação.** São pagamentos pequenos e não oficiais a funcionários públicos para garantir ou acelerar ações ou serviços governamentais de rotina, como obter uma licença ou permissão de trabalho. Não importa quão pequenos sejam os pagamentos de facilitação, esses pagamentos também não são permitidos.

## O que queremos dizer com suborno?

Por “suborno”, queremos dizer qualquer coisa de valor (tanto vantagens financeiras quanto outras vantagens) que seja dada ou recebida para influenciar indevidamente as ações de alguém. O suborno pode vir de muitas formas, inclusive:

- Dinheiro
- Brindes, entretenimento e hospitalidade
- Descontos ou produtos gratuitos
- Doações
- Outras vantagens e favores pessoais, como oferecer a alguém (ou alguém da família) um estágio ou emprego

- **Denuncie se observar ou suspeitar de práticas corruptas envolvendo nossa Empresa, funcionários ou parceiros de negócios.** Por exemplo, se um fornecedor oferecer a você um relógio em troca da concessão de um contrato. Ou um funcionário fizer pagamentos não oficiais a um funcionário público para obter licenças. Ao denunciar, você nos dá a oportunidade de impedir ou acabar com práticas corruptas. Isso é fundamental para proteger nossa Empresa e nossos colaboradores.



# JAMAIS SE ENVOLVA EM SUBORNO E CORRUPÇÃO 2/2

## Não se deixe enganar por desculpas comuns para corrupção

A maioria das pessoas entende as consequências negativas da corrupção e a desaprova. No entanto, isso ainda acontece e não apenas com “pessoas ruins” para ganho pessoal. Mas por quê?

Estas são algumas das desculpas mais comuns usadas para racionalizar ou justificar práticas corruptas:

- Sempre foi feito assim.
- Todo mundo faz. Se não fizermos isso, perderemos negócios.
- Não sabia que isso era corrupção!
- Não fiz isso por mim; fiz isso pela Empresa!
- Qual é o problema? Ninguém vai sair ferido.
- Meu gerente me pediu para fazer isso.

**Cuidado!** Nenhuma dessas desculpas protegerá você ou nossa Empresa contra multas, prisão e danos à nossa reputação. E nenhuma delas é aceitável como desculpa para violar esta política. De acordo com nossa abordagem de tolerância zero, medidas disciplinares serão tomadas contra qualquer pessoa que se envolva em corrupção, mesmo sem ganho pessoal. Há apenas uma desculpa válida para pagar o suborno: evitar ameaças iminentes à sua vida ou à segurança de outra pessoa. Comunique imediatamente a situação à equipe Jurídica ou de Compliance e registre uma denúncia, para que possamos tomar as medidas adequadas, manter registros precisos e evitar incidentes futuros.

### Lembre-se!

Se não parecer certo, provavelmente não é. Você jamais sofrerá consequências adversas por dizer não à corrupção, mesmo que isso resulte na perda de oportunidades de negócios para nossa Empresa. Discuta abertamente os dilemas, peça orientação e ajuda ou use um dos [Canais do Speak Up](#).

### Isso pode acontecer...

Um funcionário aduaneiro exige uma taxa “especial”, não registrada, para liberar mercadorias perecíveis. É uma fração do valor das mercadorias e nosso agente aduaneiro se ofereceu para pagá-las de uma forma que ninguém descobrirá.

### Você pode pensar...

Não tenho escolha a não ser aprovar, desta vez. É meu trabalho proteger os interesses da nossa Empresa, portanto, um pequeno pagamento para evitar perdas financeiras graves pode ser antiético, mas ainda é a coisa certa a ser feita.

### Mas, na verdade...

A corrupção jamais é uma opção. Se você se sentir pressionado ou tentado a oferecer um suborno, pense duas vezes. Você corre o risco de perder seu emprego. “Fazer isso pela Empresa” pode parecer um motivo nobre, mas ainda é ilegal. Dessa forma, você coloca a si mesmo e a toda a Empresa em risco de processo, multas e danos à reputação. Se algum funcionário público solicitar suborno, mantenha a calma e resista; use [este Guia](#). Encaminhe a situação para a gerência e para o departamento Jurídico, para que possamos ver como obter liberação alfandegária da maneira correta (legalmente) ou aceite as perdas. Reconhecemos que isso nem sempre é fácil, mas saiba que você não está sozinho.

## COM SEDE POR MAIS?

[Guia antissuborno para contratação de terceiros](#)  
[Guia sobre como resistir ao suborno](#)

**Continue aprendendo**  
[Antissuborno e anticorrupção \(e-learning\)](#)

**Dúvidas?**  
Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe Jurídica ou de Compliance local ou com o departamento de Global Business Conduct.

**Preocupações?**  
[Denuncie!](#)





# SER RESPONSÁVEL AO OFERECER BRINDES, ENTRETENIMENTO E HOSPITALIDADE



Oferecemos e aceitamos brindes, entretenimento e hospitalidade exclusivamente de maneira ocasional e cabível, de forma adequada e transparente. É preciso estar sempre de acordo com a lei e jamais influenciar indevidamente as decisões de negócios. Estamos atentos à nossa reputação em tudo o que fazemos.

Sempre. Em todos os lugares.

Brindes, Entretenimento e Hospitalidade (Gifts, Entertainment and Hospitality, GEH) podem desempenhar um papel positivo nos negócios: promover nossa Empresa, marcas e fomentar relações. Mas precisamos assegurar que sempre sejam adequados no contexto das nossas atividades de negócios e jamais influenciem decisões de negócios ou a lealdade dos envolvidos. Caso contrário, o GEH pode se transformar em corrupção, o que é prejudicial e proibido.

- **Confira se é adequado dar ou receber algo antes de fazê-lo.** Use a lista de verificação da próxima página como teste. Se não tiver certeza, não prossiga sem primeiramente consultar o departamento Jurídico. Melhor prevenir do que remediar. Jamais aceite ou ofereça GEH a um parceiro de negócios se nossa Empresa estiver em negociações, processo de licitação ou disputa com esse parceiro de negócios. Essas são situações sensíveis em que o risco de influenciar decisões de negócios é, simplesmente, muito grande.
- **Sempre siga as exigências de registro e aprovação.** Assegure todas as aprovações adequadas para qualquer GEH oferecido ou aceite acima dos limites monetários locais aplicáveis e lembre-se de conhecer e respeitar esses limites, sempre. Isso ajuda a assegurar a conformidade com a nossa política e com a lei e, conseqüentemente, protege nossa Empresa e você.
- **Conheça e respeite as regras mais rigorosas em relação a funcionários públicos.** Oferecer GEH a funcionários públicos é restrito e permitido somente sob condições muito rigorosas, de acordo com os costumes, cultura e leis locais. É indispensável a aprovação prévia do departamento Jurídico e do seu gerente/ diretor (ou gerente de nível semelhante), independentemente do valor monetário, e também para refeições de negócios.
- **Jamais ofereça dinheiro.** Independentemente dos costumes ou normas locais, é proibido oferecer ou aceitar dinheiro ou equivalentes a dinheiro, como vale-presentes ou vouchers.
- **Tome cuidado extra ao trabalhar no departamento de Compras.** Jamais aceite presentes de parceiros de negócios (em potencial). Entretenimento, hospitalidade e refeições de negócios cabíveis são permitidos somente se houver um motivo comercial válido e nenhum risco de influência indevida.
- **Para entretenimento e hospitalidade, lembre-se:**
  - Você precisa estar presente como anfitrião, caso contrário, é um presente.
  - Não se destina a cônjuges e outros familiares do destinatário.
  - Pessoas com idade inferior à idade permitida para beber jamais podem comparecer.
- **Em caso de dúvida: peça orientação.** Nem sempre está claro se algo é permitido ou não. Você pode estar em uma área duvidosa e não ter certeza do que fazer. A equipe Jurídica ou de Compliance local está disponível para ajudar e aconselhar você.
- **Se vir algo, diga algo.** Se você vir ou suspeitar de alguma violação desta política, não fique calado, denuncie.

## Lembre-se!

As percepções também importam. Se não tiver certeza do que as pessoas pensarão, não prossiga ou peça orientação primeiro.

## Isso pode acontecer...

Um fornecedor me enviou uma luxuosa cesta de alimentos que eu não sabia que enviaria, então não pude recusar educadamente ou pedir aprovação prévia.

## Você pode pensar...

Não tenho escolha a não ser aceitar. Seria uma pena se a comida fosse para o lixo.

## Mas, na verdade...

Você deve relatar o presente. Se não for conveniente mantê-lo e você não puder devolvê-lo, o presente pode ser compartilhado com a equipe, oferecido como um prêmio de sorteio, leiloado para caridade ou algo semelhante.



## COM SEDE POR MAIS?

[Exigências de registro e aprovação \(com limites locais\)](#)

[Registrar e buscar aprovação para GEH? Ferramenta HeiDisclosure](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe Jurídica ou de Compliance local ou com o departamento de Global Business Conduct.

### Preocupações?

[Denuncie!](#)





# LISTA DE VERIFICAÇÃO

É adequado dar ou aceitar brindes, entretenimento ou hospitalidade?

## Pergunte a si mesmo

Isso influenciará a capacidade de tomar decisões de negócios objetivas? Ou as pessoas podem pensar que afetaria? Se a resposta for sim, não prossiga.

Use esta lista de verificação para determinar se e quando é adequado oferecer ou aceitar GEH.



- **Feito pelo motivo certo:** deve ser dado claramente como um ato de valorização ou objetivo comercial genuíno.
- **Sem obrigação:** não criará nenhuma obrigação ou expectativa de fazer ou obter algo em troca.
- **Nenhuma influência indevida:** o GEH não será visto como destinado a influenciar indevidamente, ou ter a capacidade de influenciar indevidamente, a nossa Empresa e negócios. Não ofereça GEH a parceiros de negócios se estivermos em negociações, algum processo de licitação ou disputa. Não ofereça nada a funcionários públicos com solicitações de permissão e licenças pendentes ou semelhante.
- **Oferecido de forma aberta e transparente:** não será realizado em segredo e sem ser documentado, caso contrário, a finalidade se torna questionável.
- **Legalidade:** está em conformidade com as leis relevantes.
- **Proporcional e adequado:** o valor é proporcional à ocasião e é adequado por natureza. Fique longe de jantares luxuosos ou extravagantes e presentes de natureza luxuosa, como joias, relógios e telefones.
- **Infrequente:** dar ou receber presentes e hospitalidade não é muito frequente entre o doador e o destinatário. Se você oferecer ou aceitar GEH mais de uma vez para ou da mesma pessoa ou empresa dentro de um período de 12 meses, serão necessárias aprovações prévias do seu gerente e departamento Jurídico.
- **Reputação:** a atividade não seria vista desfavoravelmente pelas partes interessadas se fosse informada a essas partes.
- **Em conformidade com as regras do destinatário:** atende às regras ou ao Código de Conduta da organização do destinatário.
- **Documentado e aprovado:** a despesa foi totalmente documentada e registrada com precisão (inclusive a finalidade e o valor) e devidamente aprovada quando necessário.

Em caso de dúvida, sempre entre em contato com a equipe Jurídica ou de Compliance local.



# EVITAR E DIVULGAR CONFLITOS DE INTERESSES



Cada um de nós tem a responsabilidade de tomar decisões em benefício da nossa Empresa, sem deixar-se influenciar por considerações pessoais ou outras considerações.

Sempre. Em todos os lugares.

Todos nós temos interesses e relacionamentos fora do nosso trabalho. Isso é normal e não é um problema, salvo se nossas atividades e relacionamentos pessoais criarem, ou parecerem criar, um conflito com os interesses da nossa Empresa. Isso pode corroer a confiança que as pessoas depositam em nós e em nossa Empresa. É por isso que todos nós temos o dever de evitar conflitos de interesses e divulgar proativamente qualquer conflito real ou possível.

- **Reconheça e evite conflitos de interesses.** Entender o que são conflitos de interesses e quando normalmente surgem é fundamental para gerenciá-los. Não é possível listar todos os cenários nos quais estes conflitos podem ocorrer, mas estes são alguns exemplos comuns:
  - Você contrata ou gerencia um familiar ou amigo próximo.
  - Você tem influência sobre a carga horária, análise de desempenho, concessão de aprovações e recompensas de um familiar ou amigo próximo.
  - Você tem um relacionamento romântico e/ou sexual com um(a) colega ou funcionário(a) subordinado(a) a você ou você é subordinado(a) a ele(a), direta ou indiretamente.
  - Você ou algum familiar ou amigo próximo trabalha para um concorrente ou parceiro de negócios da nossa Empresa.
  - Você ou algum familiar ou amigo próximo tem um interesse financeiro relevante em um concorrente ou parceiro de negócios da nossa Empresa.
  - Você ou um contato pessoal próximo trabalha ou presta serviços a terceiros que realizam operações com a nossa Empresa. Por exemplo, uma organização comercial ou sem fins lucrativos que recebe doações ou patrocínios da nossa Empresa.

- **As percepções importam.** Não se trata apenas de um conflito real, mas também da aparência ou percepção de conflito. Se sua ação ou relacionamento puder fazer com que outras pessoas, dentro ou fora da nossa Empresa, questionem seus motivos ou lealdade à Empresa, evite e/ou busque orientação, divulgando-o.
- **Separe as coisas.** Se você assumir uma posição em outra organização (comercial ou sem fins lucrativos) em caráter pessoal, faça com que isso não prejudique seu compromisso e contribuição para nossa Empresa. Divulgue qualquer diretoria externa, exceto aquelas relacionadas a escolas, clubes esportivos amadores ou atividades recreativas ao seu gerente e registre-os na ferramenta HeiDisclosure.
- **Seja extremamente cauteloso quando se trata de cargos de funcionários públicos.** Se quiser aceitar ou desempenhar um cargo de funcionário público, ou se tiver algum familiar ou contato pessoal próximo que seja funcionário público, que possa tomar decisões com o potencial de afetar os nossos negócios, assegure-se de divulgar este fato, sempre.
- **Seja proativo e transparente.** Caso tenha um conflito de interesses real ou possível, ou sob risco de ser percebido erroneamente, evite-o sempre que possível. Seja transparente e divulgue-o imediatamente na ferramenta HeiDisclosure. É solicitado que determinados colaboradores enviem um formulário de “divulgação de interesses” anualmente por meio da ferramenta, mas a obrigação de divulgação aplica-se a todos, independentemente de você receber uma solicitação anual ou não.

### Refleta...

Meus interesses pessoais ou relacionamentos influenciam as decisões que tomo no trabalho? Ou poderia parecer que sim para outra pessoa?



### Lembre-se!

A transparência é fundamental, para proteger você e a Empresa. Se não tiver certeza, peça orientação ou divulgue o possível conflito de interesses. Melhor prevenir do que remediar!

### Isso pode acontecer...

Minha cunhada é fundadora e proprietária de uma agência de marketing bem-sucedida. Estamos procurando uma agência para uma nova campanha.

### Você pode pensar...

Vou convidá-la para participar da licitação. É uma vantagem que ela seja da família porque confio nela e sei que fará um ótimo trabalho.

### Mas, na verdade...

Você precisa divulgar e discutir seu conflito de interesses primeiro, para que a Empresa possa determinar a abordagem correta. Isso depende das circunstâncias relevantes, inclusive da sua função. Se a agência tiver permissão para participar da licitação, você precisa se afastar de qualquer conflito de interesses (e a percepção de conflito de interesses) retirando-se da licitação.

## COM SEDE POR MAIS?

Divulgar um conflito em potencial?  
Ferramenta HeiDisclosure

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de Pessoas (RH) ou Jurídica local ou com a equipe de Global Business Conduct.

Preocupações?  
Denuncie!





# CUMPRIR AS SANÇÕES E EVITAR A LAVAGEM DE DINHEIRO



Fazemos negócios em muitos países ao redor do mundo e é fundamental operar com responsabilidade. Sempre cumprimos as sanções e outras leis comerciais e protegemos nossos negócios de serem usados por outras pessoas para fins de lavagem de dinheiro.

Sempre. Em todos os lugares.

As sanções são medidas restritivas que visam proteger a paz, a estabilidade e os direitos humanos internacionais. Como uma Empresa global, é importante que desempenhemos nosso papel conhecendo e respeitando as sanções que se aplicam aos nossos negócios. Mesmo violações não intencionais, como lidar inadvertidamente com uma parte sancionada, podem trazer consequências graves para nossa Empresa e para os envolvidos, inclusive multas, prisão e danos à reputação.

É por isso que ficamos longe de partes sancionadas, somente exportamos produtos e importamos mercadorias e serviços de países se permitido e ficamos atentos a qualquer atividade suspeita dos nossos parceiros de negócios.

- **Sempre respeite as sanções da ONU e da UE e as sanções locais, se aplicável.** As sanções podem ser complicadas e variar entre países, mas como uma multinacional sediada na UE, precisamos sempre cumprir as sanções da ONU e da UE. Sanções emitidas por países como os EUA também precisam ser respeitadas quando aplicável.
- **Conheça seus parceiros de negócios.** É fundamental conhecer a identidade dos nossos parceiros de negócios. Isso inclui também garantir que você conhece quem são as pessoas por trás da empresa. Se estiver envolvido na contratação de fornecedores e distribuidores, é necessário que você assegure que essas partes passem por triagem de sanções e diligência prévia aprimorada, se necessário. Sempre consulte a equipe Jurídica ou de Compliance sobre possíveis problemas ou riscos.
- **Não use terceiros ou outros meios para contornar sanções.** Por exemplo, não venda produtos para um cliente ou distribuidor se você souber ou suspeitar que esse cliente ou distribuidor venderá esses produtos para uma parte ou país sancionado. Contornar sanções é ilegal.

- **Não entre em operações que envolvam os principais países sancionados.** Qualquer operação, inclusive exportação para países identificados como de “alto risco”, é proibida, salvo se aprovada previamente pelo departamento de Global Business Conduct, a fim de assegurar a conformidade com as sanções.
- **Fique atento a sinais de alerta quando se trata de lavagem de dinheiro.**  
Alguns sinais de alerta de atividades suspeitas ou incomuns:
  - Grandes pagamentos em dinheiro
  - Pagamentos feitos a partir de países de alto risco ou contas bancárias offshore
  - Pagamentos feitos por outro terceiro (pagamentos triangulares)

Sempre use o bom senso e julgamento profissional: se algo não parecer certo, provavelmente não é.

- **Em caso de dúvida: procure orientação jurídica.** Por exemplo, se não tiver certeza se a exportação para um determinado país é permitida. Quando se trata de sanções, os volumes não importam. Mesmo a venda de uma pequena quantidade de cerveja pode ter consequências graves se violar as sanções, mesmo que a violação não seja intencional. Portanto, busque aconselhamento antes de prosseguir. Melhor prevenir do que remediar!
- **Se vir ou suspeitar de algo, diga algo.** Entre em contato com a equipe Jurídica ou de Compliance, ou use um dos Canais do Speak Up, se observar ou suspeitar de possível não conformidade com sanções ou riscos de lavagem de dinheiro. Não faça vista grossa!

## Lembre-se!

A violação de sanções pode trazer consequências graves para a nossa Empresa e para você, mesmo que não tenha sido intencional.

## Refleta...

Sinto-me confortável para prosseguir com esta operação? Ou minha voz interior me diz que algo não está certo?



## Isso pode acontecer...

Você leu no jornal que um fornecedor importante se tornou sujeito a sanções por causa de abusos dos direitos humanos. Ao conversar com esse fornecedor, ele nega veementemente qualquer transgressão e diz que vai apelar.

## Você pode pensar...

Não preciso fazer nada nem contar a ninguém. “Inocente até que se prove o contrário”, certo? Certamente não quero correr o risco de perder essa relação importante e duradoura somente com base em alegações.

## Mas, na verdade...

Continuar a fazer negócios com uma parte sancionada é um grande risco que pode levar a responsabilidades e danos à reputação. Você deve levar isso imediatamente ao conhecimento da equipe Jurídica. Jamais presuma que outra pessoa fará isso.

## COM SEDE POR MAIS?

[Guia de combate à lavagem de dinheiro](#)  
[Guia de sanções](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe Jurídica ou de Compliance local ou com o departamento de Global Business Conduct.

### Preocupações?

[Denuncie!](#)



# PROTEÇÃO DOS NOSSOS ATIVOS

Diariamente, em nosso trabalho, nos são confiados diversos ativos, dados e recursos para facilitar nossas tarefas. Pense em termos de informações confidenciais, dados pessoais e ativos físicos, como dispositivos eletrônicos e veículos.

Todos nós temos o dever de protegê-los contra danos, uso indevido, perda e furto.

- Integridade financeira e prevenção de fraudes
- Utilização dos recursos da Empresa
- Confidencialidade e segurança da informação
- Privacidade de dados
- Propriedade intelectual
- Uso de informações privilegiadas





# ASSEGURAR A INTEGRIDADE FINANCEIRA E NÃO FINANCEIRA E EVITAR FRAUDES



A fraude pode ter sérias consequências financeiras e para a reputação da nossa Empresa. Não toleramos nenhuma forma de comportamento fraudulento e esperamos que cada um de nós assegure que nossos registros, financeiros e não financeiros, sejam precisos, completos e transparentes.

Sempre. Em todos os lugares.

Informações imprecisas podem enganar ou iludir as partes interessadas, internas e externas, porque podem criar uma imagem imprecisa dos nossos negócios e desempenho, por exemplo. Para proteger os seus próprios interesses, bem como os interesses de todas as partes interessadas, devemos estar atentos e evitar fraudes. Não fazemos apropriação indevida de ativos. E sempre mantemos a integridade dos nossos registros por meio da precisão e transparência. Em termos simples: não trapaceie e não roube.

## O que é fraude?

Fraude é qualquer ato intencional desonesto para obter qualquer coisa de valor ou para garantir qualquer vantagem, em benefício próprio ou de outrem. O benefício pode envolver dinheiro, bens, produtos ou informações, mas também pode se tratar de uma vantagem intangível, como manter o emprego ou ser promovido.

## Exemplos de fraude incluem:

- **Falsificação de documentos**, como livros, registros de vendas, relatórios de qualidade, planilhas de horas, declarações de despesas ou declarações financeiras e não financeiras, ou omissão de fatos. Isso também inclui a manipulação de Indicadores essenciais de desempenho.
- **Apropriação indevida ou uso indevido de ativos ou recursos da Empresa** para benefício próprio, por exemplo, roubo, apropriação indébita ou furto, como revenda de cerveja promocional gratuita ou materiais residuais. Qualquer tipo de esquema de vendas ou de fornecedores (por exemplo, fornecedores que dão propinas aos funcionários para obter tratamento favorável) também se qualifica como apropriação indevida de ativos.
- **Aplicar indevida e intencionalmente normas internas** relacionadas com contabilidade, faturamento, descontos, folha de pagamento e reembolsos, como o emprego inadequado de normas contábeis e a participação em esquemas de comissão.

- **Mantenha registros precisos.** Verifique se as informações e operações que você registra e relata, como despesas, receita, faturas, ordens de compra e reclamações, estão precisas e completas e se foram registradas em tempo hábil.
  - Não atualize ou altere documentos da Empresa.
  - Não falsifique a verdadeira natureza da operação.
  - Não registre intencionalmente operações no período contábil errado ou na conta ou departamento errado.
  - Não crie documentos falsos ou enganosos, por exemplo, para pagar por produtos ou serviços que não recebemos.

É fundamental assegurar que nossos livros e registros reflitam uma imagem precisa do desempenho e dos ativos e passivos dos nossos negócios no período especificado.

- **Aja com integridade e profissionalismo.** Verifique se os gastos que você faz em nome da Empresa visam beneficiar a Empresa e não você pessoalmente. Somente vincule juridicamente a Empresa se estiver autorizado a fazê-lo e não tente burlar as regras (por exemplo, dividir faturas para permanecer dentro do limite de autorização).
- **Escolha Valores em vez de valor.** Jamais ceda à pressão para falsificar um registro, fazer algo ou ignorar algo que seja ilegal ou antiético, como mudar vendas ou resultados financeiros para outro período de reporte.
- **Não oculte nem destrua documentos ou registros.** Principalmente aqueles sujeitos à investigação ou que possam ser usados em um processo oficial.
- **Se vir algo, diga algo.** Se você testemunhar ou suspeitar de fraude, denuncie imediatamente.

**Refleta...** Eu me sentiria confortável se alguém visse o que estou fazendo?



## Isso pode acontecer...

Meu gerente me pediu para adiar o registro de honorários de consultoria substancial até o próximo trimestre financeiro, porque já excedemos nosso orçamento.

## Você pode pensar...

Se a solicitação vem do meu gerente, deveria obedecer.

## Mas, na verdade...

Você não deve fazer isso, porque é uma violação do Código e é fraude. É mais fácil explicar a falta de orçamento do que distorcer deliberadamente nossos resultados. Converse diretamente com seu gerente ou denuncie.

## COM SEDE POR MAIS?

[Estrutura de gestão de riscos de fraude](#)  
[Normas relativas a relatórios financeiros](#)

[Continue aprendendo](#)  
[Conscientização sobre fraudes \(e-Learning\)](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de P&CI local ou com o departamento de P&CI Global

[Preocupações?](#)  
[Denuncie!](#)





# PROTEÇÃO DOS ATIVOS E RECURSOS DA NOSSA EMPRESA



Nossa Empresa possui e usa vários ativos e recursos para administrar e expandir nossos negócios. Desde nossas cervejarias a sistemas de TI, de estoque e ferramentas a veículos e telefones da empresa. Todos precisamos dos ativos e recursos da empresa para realizar o nosso trabalho, e cada um de nós deve protegê-los.

Sempre. Em todos os lugares.

Lembre-se de usar todos os ativos e recursos da Empresa de forma adequada, responsável, cuidadosa e profissional. Sejam as cervejarias e os escritórios em que trabalhamos, os equipamentos e a tecnologia que usamos na fabricação dos nossos produtos, os veículos que usamos para entregá-los, os dispositivos e sistemas de TI que usamos para fazer nosso trabalho, todos nós compartilhamos a responsabilidade de proteger estes itens contra desperdício, dano, perda, uso indevido e furto.

- **Manuseie ativos físicos com cuidado e use-os somente para fazer seu trabalho.** Trate tudo o que for confiado a você no trabalho, como ferramentas, veículos, telefones ou notebooks, com cuidado, como se fosse seu. Utilize-os somente para o desempenho das atividades profissionais para as quais os recursos foram disponibilizados, salvo se outro uso for especificamente permitido pelo seu gerente. Não pegue, venda, empreste, peça emprestado ou doe recursos da Empresa, salvo se estiver autorizado a fazê-lo.
- **Proteja os ativos de tecnologia.** Não compartilhe suas senhas com ninguém. E não use softwares, aplicativos ou dispositivos de armazenamento que não sejam aprovados pela Empresa.
- **Proteja nossos sistemas.** Pratique uma boa segurança cibernética para evitar phishing, malware, ransomware e outras formas de ataques cibernéticos que possam colocar nossas operações, redes ou informações em risco. Verifique se você fez todo o treinamento atribuído a você para aprender como manter nossos sistemas e informações seguros e protegidos.
- **Proteja nossos ativos financeiros.** Sempre aja com integridade e profissionalismo ao gastar o dinheiro da nossa Empresa ou assumir compromissos financeiros em nome da nossa Empresa. Seja honesto e preciso com suas reivindicações de viagens e despesas. Se estiver aprovando despesas de outras pessoas, tenha o mesmo cuidado como se fosse o seu próprio dinheiro.
- **Esteja ciente das normas específicas para proteger ativos não tangíveis.** Isso inclui informações confidenciais, propriedade intelectual e dados pessoais. Armazene os dados corretamente.

## Os ativos e recursos da nossa Empresa podem ser:



**Físicos**, como edifícios, equipamentos, estoque, computadores e notebooks, telefones celulares, produtos, instalações e materiais de marketing.



**Tecnológicos**, como os nossos sistemas de e-mail, redes de computadores, acesso à internet, hardware e software.



**Financeiros**, como contas bancárias, dinheiro, ações e liquidez.



**Não tangíveis**, como dados e informações. Informações confidenciais e propriedade intelectual são ativos essenciais que exigem proteção e cuidados específicos, assim como dados pessoais.



## Refleta...

Tomo o mesmo cuidado ao proteger esta propriedade da Empresa que tomaria se fosse minha?

## Isso pode acontecer...

Preciso ajudar minha irmã com a mudança para o novo apartamento dela no próximo fim de semana.

## Você pode pensar...

Seria muito útil usar o caminhão da Empresa que utilizo para entregar nossos produtos.

## Mas, na verdade...

Isso não é permitido sem prévia autorização. Converse com seu gerente e verifique se isso pode ser permitido.

## COM SEDE POR MAIS?

[Política de segurança interna](#)  
[Normas de conduta para o uso dos sistemas de TI da HEINEKEN](#)

## Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega das equipes locais ou globais de Segurança da Informação ou P&CI.

## Preocupações?

[Denuncie!](#)





# PROTEGER A CONFIDENCIALIDADE E A SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES



Manter as informações confidenciais seguras é fundamental para o sucesso contínuo da nossa Empresa e a confiança depositada nela. Conforme nossa ambição de nos tornarmos a cervejaria mais bem conectada, nossa Empresa jamais esteve tão conectada com nossos clientes, consumidores, fornecedores e colaboradores. Todos nós temos o dever de proteger a confidencialidade e a segurança das nossas informações, bem como as informações de cada uma dessas partes.

Sempre. Em todos os lugares.

Se informações confidenciais chegarem a mãos erradas, poderia ser prejudicial para nós e para as pessoas e empresas que nos confiam suas respectivas informações. Se um concorrente pegar a nossa receita secreta, poderia começar a vender o mesmo produto. Ou, se alguém invadir nosso sistema ou os de terceiros que armazenam os dados que coletamos e roubar os dados dos clientes, isso pode levar a roubo de identidade e perda de confiança. Seja um protetor da HEINEKEN.

- **Conheça seus dados e proteja-os adequadamente.** É fundamental entender a criticidade e a confidencialidade dos nossos dados, a fim de protegê-los adequadamente e mitigar o risco de uso não autorizado.
- **Esteja alerta a ameaças de segurança cibernética, como phishing.** Nosso negócio depende cada vez mais da tecnologia, tanto em nossos escritórios quanto em nossas cervejarias. É extremamente importante gerenciar os riscos cada vez maiores de incidentes de segurança cibernética, pois podem causar interrupção nos negócios, perda de informações confidenciais, acesso não autorizado aos nossos dados, bem como violações dos regulamentos de privacidade de dados. Sempre conclua o treinamento atribuído a você para que consiga reconhecer as ameaças à segurança cibernética. Relate qualquer incidente imediatamente, por meio dos canais listados aqui.
- **Compartilhe informações confidenciais somente conforme necessário.** Isso significa compartilhar somente com as pessoas que precisam das informações para realizar o trabalho e jamais com familiares ou amigos. Terceiros (como consultores) precisam assinar um acordo de confidencialidade ou não divulgação antes de iniciar o trabalho. Não “alimente” dados confidenciais em nenhuma máquina e/ou bot baseado em IA publicamente disponível (como ChatGPT ou DALL.E). Utilize somente a versão empresarial da nossa Empresa para máquinas baseadas em IA (como Azure Open AI - MS Bot).
- **Tome precauções físicas.** Não deixe informações confidenciais sem supervisão e não as discuta em um ambiente não seguro no qual outras pessoas possam ouvir você. Lembre-se de enviar discos rígidos e pen drives quebrados ou fora de uso para a TI para descarte.
- **Seja digitalmente vigilante.** Não use seus e-mails privados, redes sociais, serviços de mensagens instantâneas, armazenamento na nuvem ou serviços de nuvem aberta para armazenar ou transferir informações confidenciais e sigilosas. Verifique se todos os seus dispositivos estão protegidos por senhas fortes que são atualizadas regularmente e mantidas privadas.

## O que são informações confidenciais?

São informações confidenciais e sigilosas pertencentes a uma empresa ou pessoa que, se divulgadas, poderiam ser úteis para concorrentes ou prejudiciais para essa empresa ou para a pessoa. Isso inclui as informações que fornecedores e clientes nos confiaram. Estes são alguns exemplos:

- Planos de negócios, estratégias e inovações
- Registros financeiros não públicos, como relatórios orçamentários e de auditoria ou notas de reuniões
- Segredos comerciais, como receitas de produtos
- Dados do cliente
- Informações comerciais, como preços e planos de marketing ou recursos de produtos não lançados
- Minutas de requerimentos de patente

### Refleta...

Alguém poderia me culpar se esta informação caísse em mãos erradas?



### Isso pode acontecer...

Meu gerente me liga. Ele está em uma reunião e precisa de acesso urgente a um documento altamente confidencial. O e-mail de trabalho dele está inativo, então meu gerente pede para receber o documento por meio do seu e-mail pessoal.

### Você pode pensar...

Não é minha função lembrá-lo da nossa política, então vou enviar o documento rapidamente.

### Mas, na verdade...

Somos todos protetores da HEINEKEN. Jamais comprometa a segurança dos dados, muito menos se for um documento altamente confidencial. Se o e-mail pessoal do gerente for hackeado, as consequências podem ser graves e você também assumirá a responsabilidade.

## COM SEDE POR MAIS?

[Política de segurança interna](#)

[Diretrizes de classificação das informações](#)

[Práticas recomendadas - Como lidar com informações confidenciais](#)

[Lista de verificação - Contratos de não divulgação](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com um integrante da equipe Jurídica ou de D&T local ou com o departamento de D&T Global ou Global Legal Affairs.

**Relatar uma violação de segurança de dados?**

[Ajude-me - TI](#)

**Preocupações?**

[Denuncie!](#)





# PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS



Respeitamos e protegemos a privacidade de todas as pessoas. Nossos funcionários, consumidores, clientes e parceiros de negócios nos confiam seus respectivos dados pessoais. É nosso dever tratar os dados com cuidado e manter a confiança dessas partes.

Sempre. Em todos os lugares.

Processamos dados pessoais somente para fins comerciais legítimos e tomamos medidas para protegê-los contra processamento não autorizado. Cuidamos dos dados pessoais de acordo com as leis e exigências de privacidade de dados aplicáveis e com as nossas próprias normas internas de privacidade.

- **Limite a coleta e o uso dos dados pessoais.** Defina objetivos comerciais claros antes de começar a coletar dados pessoais e limite o uso ao que é necessário para alcançar seus objetivos comerciais. Entre em contato com seu Diretor de Privacidade (responsável pela proteção de dados) antes de processar dados pessoais de uma maneira nova ou diferente, por exemplo, para uma nova aplicação, processo ou uso.
- **Utilize a minimização de dados.** Use apenas os dados pessoais necessários para essa finalidade comercial específica e restrinja o acesso conforme a necessidade de saber. Exclua os dados pessoais quando não forem mais necessários. Mantenha os dados pessoais atualizados e precisos.
- **Tenha cuidado extra com dados sigilosos.** Por exemplo, dados de saúde, religião ou identificação pessoal. Não colete e/ou processe dados pessoais sigilosos sem o aviso prévio do seu Diretor de Privacidade, para assegurar que todas as exigências jurídicas sejam atendidas.
- **Comunique-se de maneira transparente e respeite os direitos das pessoas.** Explique o uso que você faz dos dados pessoais por meio de avisos de privacidade e outras declarações. Facilite a capacidade das pessoas de exercer seus respectivos direitos em relação aos próprios dados pessoais; por exemplo, de correção ou exclusão de dados.
- **Proteja e mantenha os dados pessoais em segurança.** Verifique se há medidas de segurança organizacionais e técnicas adequadas em vigor para proteger os dados pessoais contra acesso ou uso não autorizado e indesejado. Os colaboradores que acessam os dados precisam estar vinculados a obrigações de confidencialidade.
- **Restrinja e esteja atento ao acesso de terceiros.** Não compartilhe os dados pessoais com nenhum indivíduo não autorizado, dentro ou fora da nossa Empresa. Quando houver um motivo legítimo para permitir que terceiros acessem os dados pessoais, assegure que todas as proteções necessárias estejam em vigor, inclusive um contrato por escrito com o processador de dados. Tenha em mente que medidas adicionais poderão ser necessárias para transferências internacionais de dados, pois o nível de proteção de dados pode variar de acordo com o país.
- **Reporte as violações de dados.** Entre em contato com o suporte técnico de TI local imediatamente para comunicar qualquer violação de dados pessoais possível ou real.
- **Se vir algo, diga algo.** Se suspeitar de uma violação, entre em contato com seu Diretor de Privacidade ou use um dos Canais do Speak Up.

## O que são dados pessoais?

Em termos gerais, dados pessoais são as informações que identificam uma pessoa, direta ou indiretamente. Estes são alguns exemplos dos dados pessoais que processamos como empresa:

- Nome, e-mail, identificadores, como conta Heiway, número de identificação, número do funcionário
- Informações de contato, como e-mail comercial ou pessoal, número de telefone, endereço residencial ou comercial
- Dados pessoais relacionados ao trabalho, como histórico de trabalho, localização, preferências de idioma, cargo, salário, indicadores de desempenho e medidas disciplinares
- Informações de compra do consumidor, comportamento de navegação, informações de marketing, informações de perfil ou informações do cartão de fidelidade.

## Você sabia?

O processamento descuidado de dados pessoais poderá resultar em danos aos indivíduos afetados, além de expor nossa Empresa a multas significativas.



## Isso pode acontecer...

Meu amigo tem uma academia e está oferecendo taxas de associação com desconto neste mês.

## Você pode pensar...

Se compartilhar os e-mails e números de telefone dos meus colegas com meu amigo, todos poderão se beneficiar dessas taxas de associação com desconto.

## Mas, na verdade...

Isso não é permitido. E-mails e números de telefone são dados pessoais que não são coletados com a finalidade de oferecer taxas vantajosas. Você pode dar aos colegas o nome da academia e eles poderão entrar em contato se quiserem.

## COM SEDE POR MAIS?

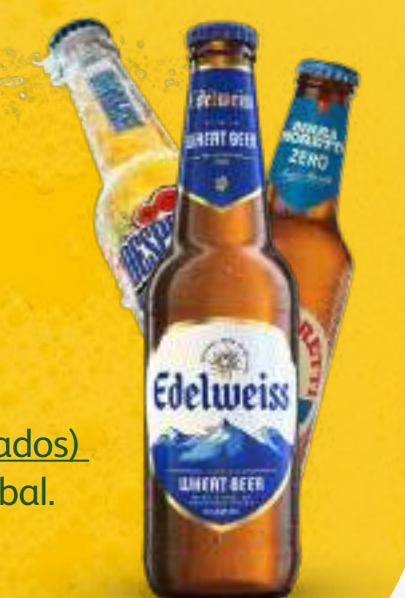
Como tratar os dados pessoais: [Seis princípios de privacidade Portal de Privacidade de Dados Global](#)

Continue aprendendo [Privacidade de dados \(e-Learning\)](#)

Relatar uma violação de dados pessoais? [Clique aqui](#)

Dúvidas? Basta perguntar! Entre em contato com o [Privacy Officer \(responsável pela proteção de dados\) local](#) ou com o departamento de Privacidade Global.

Preocupações? [Denuncie!](#)





# PROTEÇÃO DA NOSSA PROPRIEDADE INTELECTUAL



Os direitos que envolvem a propriedade intelectual são essenciais para proteger nossas marcas e inovações, manter nossa vantagem competitiva e promover a nossa reputação. Todos nós temos o dever de proteger e respeitar os direitos que envolvem a propriedade intelectual da nossa Empresa e de outras partes.

Sempre. Em todos os lugares.

Propriedade intelectual (PI) inclui marcas registradas, patentes, designs, direitos autorais e nomes de domínio para todas as nossas marcas.

- **Utilize, registre e licencie a nossa propriedade intelectual adequadamente.** Consulte a nossa Política de Propriedade Intelectual e procure orientação se algo não estiver claro. Você pode entrar em contato com o proprietário da marca (a subsidiária da HEINEKEN à qual pertence a propriedade intelectual de uma marca, como marcas registradas) ou com a equipe de Propriedade Intelectual Global em Amsterdã.
- **Utilize as marcas registradas e designs somente da maneira comunicada e conforme estiverem registrados.** Não faça, por conta própria, alterações ou ajustes nas marcas registradas ou outras propriedades intelectuais.
- **Não permita que terceiros usem nossas marcas registradas ou outra propriedade intelectual.** Salvo se você tiver a autorização e a documentação jurídica adequadas em vigor, aprovadas pelo departamento de Global Legal Affairs.
- **Denuncie violações.** Qualquer produto falsificado ou qualquer produto, embalagem, comunicação ou prática de marketing que você suspeite violar os direitos que envolvem a propriedade intelectual da HEINEKEN devem ser reportados à equipe de Propriedade Intelectual Global.
- **Proteja os direitos de PI da HEINEKEN em contratos com terceiros.** Confira se os direitos autorais sobre os materiais fornecidos por terceiros, como agências de comunicação, consultores ou influenciadores, foram transferidos para a HEINEKEN.
- **Respeite os direitos que envolvem a propriedade intelectual e os direitos autorais de terceiros.** Obtenha ou licencie qualquer propriedade intelectual de terceiros (como música e imagens) que usarmos em nossas campanhas, publicidade, embalagem, etc.



## COM SEDE POR MAIS?

[Guia relativo a Propriedade intelectual](#)  
[Diretrizes de Nomes de Domínio](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe Jurídica ou com o departamento de Propriedade intelectual Global.

### Preocupações?

[Denuncie!](#)





# NÃO SE ENVOLVA EM NEGOCIAÇÕES COM INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS



## Alguns exemplos de informações privilegiadas?

Informações privilegiadas incluem informações confidenciais e sigilosas a respeito de:

- Fusões e aquisições
- Desinvestimentos
- Alterações no conselho executivo
- Ganhos ou perdas financeiras planejadas
- Planos estratégicos de negócios
- Avisos de lucro
- Ações judiciais ou investigações pendentes
- Multas e responsabilidade pelo produto
- Marcas ou produtos novos e outras inovações

O uso de informações privilegiadas é proibido porque dá àqueles que têm acesso a informações relevantes não públicas (“privilegiadas”) uma vantagem injusta sobre outros investidores que não possuem essas informações. Todos em nossa Empresa são responsáveis por manter a confidencialidade das informações privilegiadas e abster-se de negociar com o uso de informações privilegiadas.

**Sempre. Em todos os lugares.**

**Jamais compre ou venda ações da Heineken N.V., da Heineken Holding N.V. ou de qualquer outra empresa listada se tiver informações privilegiadas e não compartilhe essas informações com outras pessoas.**

Reconheça informações privilegiadas ao ouvi-las ou vê-las. São informações:

- **Não públicas**, o que significa que não foram amplamente divulgadas ao público em geral
- **Relevantes**, o que significa que um investidor as consideraria relevantes ao tomar uma decisão de comprar ou vender as ações da Empresa
- **Não faça uso indevido das informações privilegiadas para negociar.** Não as use para comprar, vender ou realocar ações ou outros tipos de títulos.
- **Mantenha as informações privilegiadas em confidencialidade.** Não as compartilhe com outras pessoas (inclusive colegas, familiares e amigos) e jamais transmita informações privilegiadas para outra pessoa para que essa pessoa possa negociar (“fornecer informações privilegiadas”). Isso inclui dar dicas e fazer insinuações, alusões e sugestões, o que também é ilegal.
- **Respeite as janelas de negociação e os períodos encerrados.** Alguns colegas e determinados tipos de operações de ações estão sujeitos a restrições adicionais de negociação. Conheça e respeite as regras antes de negociar. As datas dos Períodos encerrados estão disponíveis na Intranet e você sempre pode pedir orientação ao secretário da Empresa.
- **Se vir algo, diga algo.** Se souber ou suspeitar de uso indevido das informações privilegiadas ou tratamento indevido das informações privilegiadas (inclusive violação de obrigações de confidencialidade ou fornecimento de informações privilegiadas), reporte ao secretário da Empresa.

**Refleta...** Consideraria essas informações relevantes ao decidir comprar ou vender ações?



## Isso pode acontecer...

Estou planejando comprar ações da HEINEKEN há algum tempo. Soube hoje que a Empresa está prestes a celebrar uma grande parceria estratégica, o que poderia aumentar o preço das ações.

## Você pode pensar...

Provavelmente posso prosseguir, pois planejei comprar as ações bem antes de tomar conhecimento dessa notícia.

## Mas, na verdade...

Sua intenção de comprar antes de ouvir as notícias é irrelevante. Notícias sobre uma grande parceria estratégica podem ser consideradas informações privilegiadas se forem relevantes e ainda não forem públicas. Busque orientação do secretário da Empresa e, até ter certeza, não negocie. Melhor prevenir do que remediar.

## COM SEDE POR MAIS?

[Política de uso de informações privilegiadas](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com o secretário da HEINEKEN.

### Preocupações?

[Denuncie!](#)





## INTERAÇÃO RESPONSÁVEL COM OUTRAS PESSOAS

Em toda a nossa cadeia de valor, demonstramos os padrões éticos mais elevados ao nos comunicarmos e interagirmos com outras pessoas externamente.

- Parceiros de negócios
- Marketing
- Patrocínios
- Comunicação
- Donativos a instituições de caridade
- Atividades políticas



# TRABALHAR COM PARCEIROS DE NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS



O sucesso do nosso negócio depende de milhares de parceiros que nos fornecem bens e serviços e distribuem e vendem nossos produtos. Nosso compromisso com o crescimento sustentável significa selecionar e monitorar cuidadosamente os parceiros com quem trabalhamos. Esperamos que nossos terceiros compartilhem nossos Valores e compromisso com a conduta empresarial responsável em suas respectivas operações.

Sempre. Em todos os lugares.

Independentemente de sua respectiva localização e tamanho, esperamos que todos os nossos parceiros de negócios compartilhem nosso propósito e disposição para ser uma força para o bem das pessoas e do planeta. Ao trabalharmos juntos, podemos maximizar o nosso impacto positivo e crescer de forma sustentável e responsável.

- **Escolha com sabedoria: realize a diligência prévia.** Queremos trabalhar com parceiros de negócios que não apenas atendam às nossas necessidades de negócios, mas que também estejam comprometidos em conduzir os negócios com responsabilidade. Portanto, se você for responsável por contratá-los, verifique se todas as diligências prévias e avaliações de risco de terceiros foram conduzidas e avaliadas. Baseie sua seleção nessas avaliações e em outros critérios objetivos, como preço, qualidade e serviço, para encontrar a melhor opção para nossa Empresa.
- **Aja com responsabilidade.** Assegure que o processo de seleção seja justo e responsável. Não cause influência indevida e sempre divulgue possíveis conflitos de interesses envolvendo parceiros de negócios em potencial.
- **Assegure que os parceiros de negócios entendam nossas expectativas.** Os fornecedores precisam assinar nosso Código do Fornecedor para reconhecer os padrões mínimos de comportamento ao conduzir negócios conosco.
- **Ofereça suporte.** Se solicitado e onde necessário, ajude os parceiros de negócios a aprimorarem-se nos campos do Código do Fornecedor nos quais se encontrem deficitários.
- **Monitore atentamente.** Quando um contrato estiver em vigor, confira se os parceiros de negócios estão seguindo a lei e o nosso Código do Fornecedor. Acompanhe com atenção para verificar se estão honrando o respectivo compromisso e os apoie como e quando necessário.
- **Se vir algo, diga algo.** Caso tenha preocupações sobre uma possível violação das nossas normas por algum parceiro de negócios, não ignore este fato, denuncie-o.



## Isso pode acontecer...

Vi uma publicação nas redes sociais sobre um dos nossos fornecedores. A publicação sugeria que esses fornecedores estariam envolvidos em abusos aos direitos humanos.

## Você pode pensar...

Como não foi comprovado e não parece estar relacionado à nossa Empresa, não preciso fazer nada.

## Mas, na verdade...

É importante que saibamos a respeito de práticas possivelmente injustas ou ilegais de qualquer um dos nossos fornecedores, mesmo que pareça não haver vínculo com a nossa Empresa. Afinal, queremos trabalhar com parceiros de negócios que cumpram determinados padrões, e o respeito pelos direitos humanos é um deles. Você deve denunciar para que possamos obter mais informações e avaliar se e como isso pode afetar nossa relação.

## COM SEDE POR MAIS?

[Código do fornecedor](#)

[Guia de diligência prévia em terceiros](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de Compras ou Jurídica local ou com a equipe de Global Business Conduct.

### Preocupações?

[Denuncie!](#)







# COMÉRCIO RESPONSÁVEL DOS NOSSOS PRODUTOS



Estamos comprometidos com práticas de marketing responsáveis, respeitosas e verdadeiras.

Sempre. Em todos os lugares.

Todos na Empresa desempenham um papel importante na forma como nossas marcas e produtos são comunicados. Quando falamos a respeito das nossas marcas e produtos, fazemos isso da maneira certa, no lugar certo e na hora certa.

- **Pratique o marketing responsável.** Sempre consulte e aplique os princípios do nosso Código de Marketing Responsável se estiver envolvido em comunicações comerciais e de marketing a respeito dos nossos produtos (inclusive nossos produtos sem álcool e com baixo teor alcoólico) e seu respectivo impacto social, na saúde e no meio ambiente. Isso nos ajuda a assegurar que não contribuimos para o consumo excessivo, que restringimos a exposição a menores de idade e que promovemos práticas responsáveis.
- **Assegure que as declarações ambientais sejam verdadeiras e claras.** Nossa Política de Declarações Ecológicas oferece orientação sobre o desenvolvimento de comunicações confiáveis e apoiadas acerca de iniciativas e realizações de sustentabilidade ambiental. Estas comunicações devem ser fáceis de entender para os consumidores e outras partes interessadas, sem o risco de serem enganosas ou confusas.
- **Forneça informações claras e transparentes sobre os nossos produtos.** Assegure a conformidade com a nossa Política Global de Rotulagem para assegurar que os consumidores saibam o que estão bebendo e quando não beber.
- **Pense no digital.** Verifique se a publicidade digital, os anúncios de rede social, o marketing de influenciadores, as promoções no metaverso e semelhantes também estão em conformidade com o Código de Marketing Responsável.

**Refleta...** Defenderia publicamente, por escolha própria, que minhas comunicações comerciais são respeitosas, lícitas e verdadeiras?



## COM SEDE POR MAIS?

[Código de Marketing Responsável](#)  
[Processo de governança e Política Global de Declarações Ecológicas](#)  
[Política Global de Rotulagem](#)

**Continue aprendendo**  
[Código de Marketing Responsável \(e-Learning\)](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe Jurídica, de Marketing ou de Assuntos Corporativos local ou com o departamento de Comércio Global, Jurídico Global ou Assuntos Corporativos Globais.

**Preocupações?**  
[Denuncie!](#)





# PATROCÍNIOS RESPONSÁVEIS

Patrocínios são um ótimo meio de promover nossa Empresa, marcas e produtos. Mas é importante que patrocinemos apenas de forma responsável.

Sempre. Em todos os lugares.

Os patrocínios podem vir de muitas formas, desde contribuições financeiras até a provisão de produtos da marca em eventos e muito mais.

- **Siga o Código de Marketing Responsável.** Mais especificamente, não patrocine ou promova atividades ou eventos se for esperado que menores de idade representem mais de 30% do público. Em caso de dúvida, evite o patrocínio. Como parte da nossa estratégia de consumo responsável, oferecemos marcas sem álcool e com baixo teor alcoólico em eventos de patrocínio.
- **Seja cauteloso com os patrocínios que envolvem órgãos e instituições públicas.** Há um risco inerente de que estes patrocínios possam ser percebidos como uma forma de corrupção. Todos os patrocínios envolvendo autoridades públicas, órgãos e instituições (inclusive embaixadas) precisam ser registrados na ferramenta HeiDisclosure e exigem aprovação prévia do departamento Jurídico, a fim de assegurar a conformidade com as leis aplicáveis e com as nossas políticas. Contribuições em espécie são a norma; patrocínios em dinheiro são permitidos somente como exceção quando as condições rigorosas são atendidas.



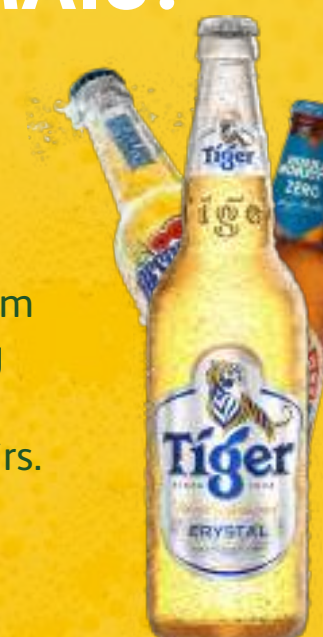
## COM SEDE POR MAIS?

[Código de Marketing Responsável](#)  
[Ferramenta HeiDisclosure](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de Marketing local ou com o departamento de Comércio Global ou Global Legal Affairs.

**Preocupações?**  
[Denuncie!](#)





# COMUNICAÇÕES RESPONSÁVEIS



Como Empresa e como colaboradores individuais, nós nos comunicamos com o mundo exterior diariamente. Nossas comunicações externas são uma oportunidade para fortalecer a reputação da nossa Empresa, mas também apresentam risco de danificá-la. Conseqüentemente, é importante gerenciarmos cuidadosamente essas comunicações.

Sempre. Em todos os lugares.

Mais especificamente, as comunicações com a mídia, investidores e analistas exigem habilidades e experiência especializadas, também para assegurar a conformidade com as exigências jurídicas. É por isso que temos equipes de funcionários especializados para compartilhar a história da nossa Empresa e responder a perguntas da mídia, investidores, representantes do governo e do público em geral. Dessa forma, se você receber perguntas, deixe que essas pessoas forneçam as respostas. Uma voz clara, consistente e verdadeira é fundamental para proteger nosso nome e nossa reputação.

## Relações com investidores e com a mídia

- **Não se comunique com a mídia e com investidores, nem responda às perguntas ou consultas que possam fazer.** Salvo se você for porta-voz autorizado, encaminhe-as para a equipe local ou global pertinente:
  - Assuntos corporativos - para perguntas da mídia, repórteres e do público
  - Relações com investidores - para perguntas de investidores, analistas e assim por diante
- **Pergunte antes de falar.** As regras acima mencionadas também se aplicam a ambientes de trabalho formais externos, como palestras externas, cursos, seminários, eventos de associações comerciais, entrevistas e blogs. Primeiramente, é necessária a aprovação das equipes autorizadas.

### Refleta...

Estou em posição de responder perguntas ou compartilhar informações em nome da Empresa?

## Redes sociais

- **Pense antes de postar.** Nossas publicações pessoais nas redes sociais podem refletir naturalmente nossa vida profissional e afetar a reputação da nossa Empresa. Use o bom senso e esteja atento às suas palavras e ações. Confira se o uso que você faz das redes sociais, seja pessoalmente ou como colaborador, é consistente com os nossos Valores, nosso Código e nossas políticas, bem como com a lei. Comentários discriminatórios, ofensivos, intimidadores e assediadores sempre são errados.
- **Seja transparente.** Se o seu comentário, ou postagem, estiver relacionado à nossa Empresa, você deve ser aberto sobre a sua conexão conosco. Em comunicações pessoais, deixe claro que as opiniões que você está expressando são suas. Não responda a reclamações de consumidores e clientes ou publicações negativas sobre a nossa Empresa, salvo se isso fizer parte do seu trabalho.
- **Seja verdadeiro e preciso.** Atenha-se aos fatos e jamais faça declarações enganosas ou injustas.

Refleta... O que estou dizendo poderia afetar negativamente a nossa Empresa ou nossas marcas?



## COM SEDE POR MAIS?

[Política de Mídia para Assuntos Corporativos](#)  
[Diretrizes para Redes Sociais](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de Assuntos Corporativos local ou com o departamento de [Comunicações Globais](#) ou Global Legal Affairs.

**Preocupações?**  
[Denuncie!](#)





# A MANEIRA ADEQUADA DE FAZER DONATIVOS A INSTITUIÇÕES DE CARIDADE



Com operações que abrangem todo o mundo, temos a oportunidade, e a responsabilidade, de usar nossos negócios para fazer uma contribuição positiva para as comunidades nas quais vivemos, trabalhamos, adquirimos ou vendemos nossos produtos. Donativos a instituições de caridade e investimentos comunitários podem desempenhar um papel importante nesse sentido, desde que nos certifiquemos de que sempre sejam feitos de maneira adequada.

**Sempre. Em todos os lugares.**

É fundamental que doações e contribuições apoiem as causas certas e sejam feitas pelos motivos certos, e não para influenciar indevidamente outras pessoas ou garantir vantagens comerciais. Precisamos, até mesmo, evitar a percepção de corrupção e assegurar que nossas doações sejam transparentes e adequadas.

- **Verifique se está alinhada à nossa estratégia.** Doações e iniciativas comunitárias devem estar alinhadas com a nossa estratégia Produzir um Mundo Melhor, apoiar um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU ou serem adequadas no contexto das nossas operações. Por exemplo, poderemos oferecer apoio financeiro ou de outro tipo em auxílio a desastres naturais.
- **Realize verificações e diligência prévia.** Isso inclui a triagem de todas as organizações destinatárias e a verificação de sinais de alerta, como problemas de integridade anteriores ou afiliação a funcionários públicos. Siga esta orientação sobre os critérios e o processo para fazer doações para assegurar que as doações sejam adequadas e não sejam usadas indevidamente para fins corruptos ou outros fins não intencionais. É necessário que o registro e as aprovações prévias do departamento Jurídico sejam realizados por meio da ferramenta HeiDisclosure para donativos que beneficiem instituições de caridade ou fundos que sejam regidos ou afiliados a funcionários públicos ou autoridades públicas. Por exemplo, uma doação a uma ONG administrada pelo cônjuge de algum(a) ministro(a).
- **Doe de forma aberta e transparente.** Caso contrário, a finalidade poderá parecer questionável. Não canalize doações por meio de terceiros, salvo se houver uma finalidade clara e legítima.
- **Esteja atento a doações que beneficiem principalmente menores de idade.** Apesar das boas intenções, doações ou investimentos comunitários feitos por uma empresa de bebidas alcoólicas para escolas e organizações infantis podem ser vistos de forma negativa. Devemos evitar a associação de álcool a menores de idade.



### Lembre-se!

Doações podem ser feitas somente sem a expectativa de um retorno comercial tangível, como obter uma permissão, caso contrário, elas poderiam ser percebidas como suborno. Em alguns países, doações para fundos públicos podem ser obrigatórias como parte de solicitações de projeto ou licença. Nesses casos, as doações poderão ser feitas desde que sejam totalmente documentadas e registradas com precisão.

## COM SEDE POR MAIS?

[Guia relativo a donativos a instituições de caridade Ferramenta HeiDisclosure](#)

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de Assuntos Corporativos ou Jurídica local ou com o departamento de Assuntos Corporativos Global ou de Global Business Conduct.

**Preocupações?  
Denuncie!**





# SEPARAÇÃO ENTRE AS ATIVIDADES POLÍTICAS PESSOAIS

Como Empresa, não fazemos contribuições políticas de nenhuma forma. Mas reconhecemos o seu direito de contribuir e participar de atividades políticas a título pessoal, desde que você respeite alguns princípios básicos.

Sempre. Em todos os lugares.

- **Mantenha as atividades políticas separadas do local de trabalho e fora do horário de trabalho.** Jamais use os fundos ou recursos da nossa Empresa para apoiar atividades políticas. E deixe claro que você não representa a nossa Empresa. Não deixe de divulgar todos os conflitos de interesses ou afiliações políticas que possam afetar nossos negócios.
- **Assegure que isso não seja vinculado à nossa Empresa.** Deixe claro que suas contribuições e apoio a partidos políticos são pessoais e não dê nenhuma impressão de estar conectado à nossa Empresa. Mais especificamente, nossa Empresa se desassocia de qualquer atividade que incite o extremismo ou prejudique nosso compromisso com a diversidade cultural e a igualdade de oportunidades.

## Refleta...

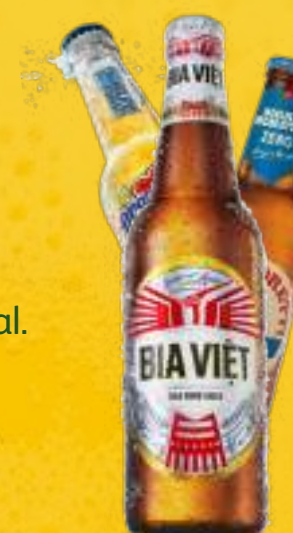
Minhas atividades políticas pessoais poderiam ser associadas à Empresa?



## DÚVIDAS?

Basta perguntar! Entre em contato com algum colega da equipe de Assuntos Corporativos local.

Preocupações?  
Denuncie!



# POLÍTICA DE DENÚNCIAS

Se vir algo, diga algo. Proteja a si mesmo, a seus colegas e à nossa empresa.

O que significa denunciar?

Quais questões devem ser denunciadas?

Quando fazer uma denúncia?

Como denunciar?

O que esperar ao denunciar?

O que se espera de você no que diz respeito a denúncias?



# POLÍTICA DE DENÚNCIAS



Como Empresa, esperamos que todos ajam com responsabilidade e integridade. Mas, às vezes, esse pode não ser o caso. Se você ouvir ou vir algo que possa ir contra nossos Valores ou este Código, incentivamos você a denunciar. Isso nos permite lidar com sua preocupação e ajuda a proteger nossos colaboradores, a Empresa e o local de trabalho. Vamos ouvir, agir e proteger.

**Sempre. Em todos os lugares.**

**Denunciar é uma responsabilidade compartilhada. O objetivo é proteger nossos colaboradores e a Empresa de qualquer forma de dano, apresentando preocupações antes que se tornem um problema. Ou para evitar que problemas se tornem uma questão ainda maior. Denunciar requer coragem, mas é a coisa certa a ser feita.**

## O que significa denunciar?

Denunciar significa, basicamente, apresentar a preocupação para que possa ser resolvida. Idealmente, todos deveriam se sentir à vontade para discutir preocupações diretamente com a pessoa envolvida. Mas sabemos que isso nem sempre é possível ou realista, e é por isso que oferecemos várias outras maneiras para você denunciar.

## Quais questões devem ser denunciadas?

Incentivamos você a denunciar qualquer atividade ou comportamento que não esteja de acordo com o nosso Código ou com a lei. Por exemplo: colegas que sofrem discriminação ou assédio, preocupações sobre crimes como fraude e corrupção, um conflito de interesses ou dano ao meio ambiente.

Se você se sentir desconfortável ou incomodado com uma possível conduta indevida, apresente a preocupação independentemente do agravamento ou impacto. Não há mal algum em sinalizar algo, por menor que possa parecer. O risco está em ignorar as coisas. O que pode parecer um pequeno problema inicialmente pode se tornar muito maior se não for levado à atenção de alguém e resolvido. Os problemas tendem a crescer e piorar com o tempo. Sendo assim, nosso programa de Denúncia não se destina a resolver disputas pessoais ou jurídicas, ou queixas que você possa ter sobre seu emprego, como objeções à sua avaliação de desempenho, discordâncias com seu gerente ou reclamações a respeito de aumento salarial. Conte com seu parceiro de negócios de Pessoas (RH) para obter ajuda para resolver estes problemas ou entre em contato com um representante de confiança para obter orientação ou suporte.



## Quando fazer uma denúncia?

Se você vivenciar ou notar algo suspeito ou errado, ou se você se sentir desconfortável com algo que possa violar nosso Código, incentivamos você a apresentar o assunto o mais rápido possível. Não se preocupe com a quantidade de informações que você tem no momento. Ao levantar uma preocupação sem demora, temos a melhor chance de encontrar uma resolução rápida e impedir que a situação se agrave. Se você expressar sua preocupação, temos processos em vigor para analisá-la e investigá-la. Se suas preocupações acabarem sendo equivocadas ou infundadas, você jamais será culpado (exceto se deliberadamente fizer uma denúncia falsa). Afinal de contas, preferimos analisar uma preocupação que se revela infundada do que correr o risco de não saber sobre uma questão que se transforma em um problema significativo.

**Ao levantar uma preocupação sem demora, temos a melhor chance de encontrar uma resolução rápida e impedir que a situação se agrave.**



# COMO DENUNCIAR?

## Há várias maneiras e canais de denúncia.

Independentemente de qual você escolha, denuncie da maneira com a qual se sentir mais confortável.



### Global Business Conduct

Você também pode relatar sua preocupação diretamente ao departamento de Global Business Conduct, pelo e-mail [speakup@heineken.com](mailto:speakup@heineken.com).



### Portal Speak Up

Você também pode apresentar a preocupação com segurança por meio do nosso portal externo independente, o Speak Up. É acessível sem interrupção, pela internet ([speakup.heineken.com](https://speakup.heineken.com)), telefone ou aplicativo, em seu próprio idioma. Você pode denunciar confidencialmente e, até mesmo, anonimamente, se preferir.



### Seu gerente

Incentivamos as pessoas a terem conversas honestas dentro da própria equipe, pois os problemas normalmente são melhor resolvidos imediatamente entre os colegas. Se você não se sentir à vontade para discutir suas preocupações diretamente com a pessoa envolvida, também pode falar com seu gerente. Normalmente, os gerentes estão em uma boa posição para entender e responder.



### Um colega de confiança

Como alternativa, há várias pessoas fora do seu departamento com quem você pode falar. Seus colegas locais das equipes de Pessoas (RH), Jurídico/Compliance ou P&CI estão lá para ouvir e aconselhar, assim como os representantes de confiança. Você pode buscar orientação informal dessas pessoas sobre o que fazer. Essas pessoas também podem ajudar você a fazer uma denúncia ou apresentar uma denúncia em seu nome.

*Incentivamos todos os colaboradores a usar nossos canais específicos para relatar preocupações e problemas internamente. Quando disponível e se adequado, no entanto, as denúncias também poderão ser feitas às autoridades oficiais.*







# O QUE ESPERAR AO DENUNCIAR?

## O que acontece em seguida?

Todas as denúncias feitas diretamente em nosso portal global Speak Up são analisadas por uma equipe independente, para proteger a confidencialidade do denunciante e assegurar acompanhamento e investigação adequados. O objetivo da investigação é reunir fatos para determinar se a preocupação é fundamentada e, em caso afirmativo, quais medidas precisarão ser tomadas. Espera-se que todos os colaboradores cooperem plenamente nas investigações. O Manual do Speak Up contém mais informações sobre como os casos são investigados. Ao relatar uma preocupação, você receberá uma confirmação de recebimento em até cinco dias. Você também será notificado quando a investigação for concluída. Os detalhes sobre o resultado normalmente não serão compartilhados para proteger a confidencialidade da investigação e respeitar a privacidade das pessoas envolvidas. Se a preocupação for fundamentada, será tomada uma decisão sobre qual medida disciplinar é necessária, se houver. Outras medidas incluem melhorias de processo e controle e treinamento para evitar problemas futuros.

## Protegemos a confidencialidade e o anonimato

Se você relatar uma preocupação, as informações que fornecer serão compartilhadas somente com as pessoas para investigar a preocupação ou resolver o problema. Independentemente da maneira com que você fizer a denúncia, sua identidade não será revelada, salvo se você concordar. Se desejar permanecer anônimo, isso será respeitado. Como Empresa, temos a responsabilidade de investigar preocupações, não a pessoa que as denunciou. Não é aceitável que a identidade das pessoas que apresentam preocupações anonimamente seja rastreada ou, até mesmo, adivinhada. Se você acha que sua identidade foi revelada sem sua permissão, relate este fato.

## Lembre-se!

Não fique calado apenas porque as outras pessoas não estão agindo. Ao denunciar, você protege a si mesmo, seus colegas e seu local de trabalho.

## Temos tolerância zero para retaliação

Valorizamos verdadeiramente todas as pessoas que denunciam quando veem algo errado envolvendo nossa Empresa ou nossos colaboradores. Proibimos estritamente qualquer forma de retaliação contra qualquer pessoa que faça uma denúncia de boa-fé ou coopere em uma investigação. A retaliação é uma violação do Código e resultará em uma medida disciplinar. Se você acredita que sofreu alguma forma de retaliação, denuncie para que possamos tomar medidas para proteger você.

## Não use o Speak Up indevidamente para fazer acusações falsas

Por mais que incentivemos você a se manifestar, jamais use os Canais do Speak up para, deliberadamente, fazer falsas acusações contra outras pessoas, por exemplo, se estiver frustrado com colegas ou tarefas de trabalho. Isso é injusto e prejudicial para os envolvidos e não será tolerado.

## Isso pode acontecer...

Durante as reuniões da equipe, um gerente frequentemente faz comentários ofensivos e sexuais aos colegas. Todo mundo sabe, mas nada parece ser feito a respeito.

## Você pode pensar...

É inútil apresentar minha preocupação. Nada acontecerá ou mudará de qualquer maneira. Se outras pessoas sabem desse problema, mas ignoram, talvez eu possa estar exagerando e deva aceitar que isso faz parte da dinâmica da equipe.

## Mas, na verdade...

Você não deve ignorar isso, mas, sim, denunciar. O fato de outras pessoas ignorarem ou parecerem aceitar o comportamento impróprio não deve impedir você de denunciar. Apresentar uma preocupação poderá parecer difícil, mas fazê-lo pode acabar com situações prejudiciais ou impedir que se tornem ainda piores. Ao denunciar, você está agindo para proteger a si mesmo, seus colegas e seu local de trabalho. Denunciar requer coragem, mas é a coisa certa a ser feita.

## Refleta...

Esse comportamento me deixa preocupado ou nervoso? Em caso afirmativo, isso é uma indicação de que devo denunciar.





# O QUE SE ESPERA DE VOCÊ NO QUE DIZ RESPEITO A DENÚNCIAS?

## Como funcionário, você tem a responsabilidade de:

- **Saber como e quando denunciar.** Viver de acordo com o Código é um esforço em equipe e contamos com o seu apoio quanto a apresentar preocupações e relatar violações para que possamos abordá-las. Confira se você entendeu como denunciar e denuncie sempre que necessário. Se suspeitar ou descobrir qualquer atividade ilegal envolvendo terceiros conectada às nossas operações ou atividades, denuncie imediatamente à equipe Jurídica ou diretamente pelo portal Speak Up.
- **Jamais retalie qualquer pessoa por denunciar.** Continue tratando todas as pessoas que fazem denúncias com justiça e respeito e não tente prejudicá-las, puni-las ou excluí-las. A retaliação, em qualquer forma (explícita ou sutil), é errada e não será tolerada.
- **Coopere com as investigações.** Como funcionário, espera-se que você coopere e participe das investigações de denúncias. Observadas as leis locais, isso significa que você deve cumprir todas as solicitações ou instruções da equipe de investigação. Isso inclui participar de interrogatórios, fornecer documentação e cumprir qualquer outra medida e solicitação investigativa. A cooperação é fundamental para assegurar a qualidade e a imparcialidade da investigação. Não atrapalhe ou impeça a investigação, por exemplo, excluindo ou destruindo evidências ou fazendo declarações falsas.
- **Respeite a confidencialidade e a privacidade.** Não discuta nenhum problema sob investigação com outras pessoas (inclusive com seus colegas e gerente), salvo se liberado pela equipe de investigação. A confidencialidade é necessária para proteger a integridade do processo e assegurar a imparcialidade para todas as partes envolvidas.



## Se você é gerente de Pessoas (RH) ou líder sênior, você tem responsabilidades adicionais:

- **Crie uma cultura na qual seja seguro fazer denúncias.** Incentive sua equipe a apresentar preocupações e relatar violações reais ou suspeitas do Código. Verifique se sua equipe entendeu como denunciar e se está à vontade e segura para fazê-lo. Jamais diga ou instrua alguém a não relatar uma preocupação.
- **Ofereça apoio e proteção.** Não ignore nem desconsidere nenhuma preocupação compartilhada com você. Escute com atenção e apoie qualquer pessoa que apresente preocupações ou leve à sua atenção violações reais ou possíveis. Assegure que essas pessoas sejam respeitadas e que não sejam retaliadas, nem por você nem por seus colegas.
- **Tome as medidas adequadas.** Assegure que todas as preocupações apresentadas sejam levadas a sério e tratadas de forma imediata e adequada. Dependendo da natureza, algumas preocupações ou problemas poderão ser resolvidos imediatamente entre a equipe. Se isso não for possível, encaminhe a preocupação o mais rápido possível, por exemplo, registrando uma denúncia. Após ser registrada, o Review Team do canal de denúncias (Speak Up) poderá determinar o plano de ação adequado. O registro da denúncia é obrigatório para assuntos que exigem investigação e para qualquer fraude ou problema regulatório (suborno e corrupção, lei da concorrência, sanções ou lavagem de dinheiro). Coopere total e prontamente e preencha toda a documentação exigida pela equipe de investigação (p. ex., informações do caso e lições aprendidas).
- **Evite problemas futuros.** Se ocorreu alguma violação do Código dentro da sua equipe ou operações, pondere se comunicações, treinamentos ou alterações adicionais nos processos e controles de negócios são necessários para reduzir a probabilidade de ocorrência de violações semelhantes no futuro. E aja em conformidade com estas medidas.

## COM SEDE POR MAIS?

Dê uma olhada em nosso [Manual do Speak Up](#) para obter mais informações, por exemplo, se estiver considerando se deve fazer uma denúncia ou não. O Manual do Speak Up tem como objetivo desmistificar o processo de denúncia e orientar você em cada etapa do processo.

### Dúvidas?

Basta perguntar! Entre em contato com um dos representantes de confiança da nossa Empresa ou com o departamento de Global Business Conduct.



# GLOSSÁRIO

**Contribuições políticas** são doações financeiras ou outras formas de apoio, como patrocínio de evento, trabalho voluntário ou uso gratuito ou com desconto de instalações, como escritórios, para funcionários públicos.

**Donativos a instituições de caridade** são presentes feitos em dinheiro ou em espécie para comunidades ou organizações sem fins lucrativos, sem expectativa de ganho em troca, para ajudar a organização a atingir suas respectivas metas e objetivos.

**Entretenimento e hospitalidade** referem-se a eventos que vão além de mera refeição de negócios e incluem algum componente de entretenimento, como peças de teatro, shows ou eventos esportivos. Também incluem eventos que envolvem viagens transfronteiriças e/ou hospedagem (pernoite). Tendo em vista a natureza dos nossos negócios, visitas habituais a clientes não são qualificadas como entretenimento. Se você oferecer ou receber entretenimento ou hospitalidade e o anfitrião não estiver presente, isso será considerado um presente.

**Equidade** é oferecer acesso justo a recursos e oportunidades, bem como tratamento justo em processos centrais, para que cada indivíduo atinja todo o seu potencial.

**Funcionários públicos** são pessoas que ocupam cargos públicos ou governamentais, independentemente de terem sido eleitas, nomeadas ou contratadas. Funcionários públicos normalmente incluem indivíduos que trabalham para autarquias, departamentos ou organizações governamentais em vários níveis (inclusive municipais, regionais e nacionais). Exemplos incluem presidentes, governadores, prefeitos, membros do parlamento, funcionários aduaneiros, agentes fiscais, autoridades policiais e inspetores, juizes, reguladores, embaixadores, funcionários públicos de nível inferior, como funcionários municipais e membros da polícia ou forças armadas. O termo funcionário público também inclui indivíduos com funções variadas que fogem às funções governamentais tradicionais, como indivíduos que trabalham para empresas estatais ou controladas pelo estado, pessoas que representam partidos políticos ou organizações públicas internacionais e membros de famílias reais.

**Lavagem de dinheiro** significa usar empresas ou atividades comerciais legítimas para ocultar as origens criminosas do dinheiro ou equivalente a dinheiro (o produto do crime). A lavagem de dinheiro abrange uma ampla gama de atividades, inclusive: (i) ocultar a natureza, origem, localização ou propriedade dos recursos criminosos; (ii) adquirir, usar ou possuir propriedade criminosa; (iii) converter ou transferir

recursos criminosos ou removê-los do país; (iv) ajudar outras pessoas a adquirir, manter, usar ou controlar recursos criminosos.

**Parceiros de negócios** incluem clientes, prestadores de serviços, fornecedores, distribuidores e parceiros de joint venture da nossa Empresa.

**Presente** é qualquer item de valor concedido sem pagamento ou outra contraprestação oferecida em troca. Isso inclui descontos pessoais, ingressos e outros presentes. Materiais promocionais com nossas marcas ou amostras grátis oferecidas a fornecedores ou donos de bares não são considerados presentes, se forem oferecidos em quantidades razoáveis e com frequência limitada.

**Representantes de confiança** são colegas objetivos e independentes em cada Empresa operacional aos quais você pode solicitar orientações se estiver preocupado com conduta indevida e se desejar conversar em sigilo.

**Suborno** é o ato de oferecer, prometer, dar, aceitar ou solicitar alguma vantagem indevida de qualquer valor (inclusive presentes, taxas, recompensas ou outros benefícios, como privilégios, isenções, cargos ou tratamento preferencial) para influenciar indevidamente as ações ou decisões de outra parte.



# CÓDIGO DE CONDUTA EMPRESARIAL

VERSÃO: SETEMBRO DE 2023

Este Código aplica-se a todas as pessoas empregadas por qualquer Empresa HEINEKEN, independentemente do tipo de contrato ou da localidade do seu trabalho (“colaboradores”):

- Colaboradores da HEINEKEN, seja em tempo integral ou meio período, com contrato temporário ou permanente, estagiários ou por meio de um contrato de terceiros
- Indivíduos com funções previstas em lei de diretor ou responsabilidades equivalentes
- Colaboradores de empresas recém-adquiridas (a partir da data de aquisição)
- Colaboradores da joint ventures da HEINEKEN

Este Código se aplica a essas pessoas não apenas durante o trabalho, mas também durante intervalos e outros ambientes sociais relacionados ao trabalho (como aperitivos de trabalho, festas, reuniões, conferências e reuniões fora das instalações da HEINEKEN).

HEINEKEN ou “nossa Empresa” refere-se a cada uma das empresas de propriedade ou controladas de forma majoritária, direta ou indiretamente, pela HEINEKEN N.V.

