CÓDIGO DE CONDUTA DA MARISA LOJAS S.A.

Introdução

Nosso Código de Conduta orienta a maneira como devemos conduzir nossas ações no ambiente empresarial, para assegurar alto nível de qualidade no relacionamento com nossos colaboradores, fornecedores, clientes, acionistas, concorrentes, governo e a sociedade em geral.

O Código traduz o Jeito de Ser Marisa, apresentando nossos princípios e orientações que têm como objetivos o desenvolvimento contínuo de nossa excelência na geração de condições sustentáveis de crescimento, o compromisso de “fazer sempre o melhor e da melhor forma possível” e a valorização do respeito a todas as pessoas com as quais o Grupo Marisa se relaciona para a realização de sua missão.

Trata-se, portanto, de referência fundamental para a manutenção do nosso sucesso. Por isso, o conhecimento e a aceitação de seu conteúdo e direcionamentos é o primeiro passo para assegurar a nossa sustentabilidade.

Carta do Presidente

Sempre sinto muito orgulho ao contar que a Marisa, uma das maiores empresas do varejo nacional, nasceu de um sonho de Bernardo Goldfarb e foi construída pelo trabalho e esforço de algumas gerações de pessoas que compartilharam e compartilham de um certo jeito de ser.

A apresentação de nosso Código de Conduta faz parte desse movimento. Sendo um guia para a nossa ação diária e tomada de decisões, ele não só retrata o que fazemos, como também explicita diretrizes para chegarmos ao horizonte que ambicionamos. É, assim, ao mesmo tempo, um instrumento de trabalho e uma fonte de inspiração.

Ressalto que a construção deste Código foi participativa. Incluiu a contribuição da direção da empresa, de suas principais lideranças e de representantes dos colaboradores. Sou grato a todos pela imprescindível colaboração.

Convido a todos a estabelecer um real compromisso com nosso Código, expressando de forma inequívoca a coerência entre o nosso discurso e a nossa prática. Como resultado, tenho certeza, elevaremos cada vez mais o respeito, a admiração e a confiança que nossos clientes, o mercado e a sociedade em geral sentem por nós.

Marcio Goldfarb

Missão do Grupo Marisa

A Marisa se dedica à comercialização de produtos de moda, sobre os quais a mulher detém a decisão de compra. Os produtos oferecidos refletem tendências de comportamento e têm a melhor relação custo-benefício do mercado. Trabalhamos para garantir a satisfação dos clientes, fornecedores, colaboradores e acionistas.

Valores do Grupo Marisa

Ética

Nossa conduta e nossas decisões são pautadas pelos valores éticos da sociedade, abrangendo os níveis sociais, legais, organizacionais e individuais.

Respeitamos as regras morais e de boa convivência social entre as pessoas com quem interagimos no dia a dia.

Seguimos, e obedecemos, as leis em vigor no país.

Observamos as normas da empresa, os princípios corporativos e o código de conduta estabelecidos.

Acreditamos nos princípios descritos acima e os praticamos, por ser esta a única forma de dar existência à Ética.

Respeito às Pessoas

Respeitamos as pessoas, independentemente de sexo, idade, formação, origem, posição social e credo. Acreditamos na diversidade de ideias, talentos e opiniões e na personalidade individual de nossos colaboradores. Encaramos com naturalidade as diferenças ou eventuais divergências e incentivamos o desenvolvimento individual.

Valorizamos todas as pessoas, não só aquelas que trabalham na Marisa, mas também aquelas com quem nos relacionamos fora da empresa: clientes, fornecedores e parceiros no negócio.

Compromisso com os Clientes

O foco de nossa atuação são nossos clientes, para os quais oferecemos produtos de qualidade, que seguem as tendências de moda e têm a melhor relação custo-benefício.

Nosso sucesso depende de nossa capacidade de identificar, entender e trabalhar os comportamentos relacionados a estilos de vida e moda de todos os consumidores de produtos e serviços Marisa. Procuramos identificar oportunidades de desenvolvimento de novos produtos, formatos de loja, experiências de compra e formas de atendimento.

Comprometimento com o Resultado

Nosso sucesso é fruto de muito trabalho e total comprometimento de todas as pessoas que atuam na Marisa com o resultado da empresa. Fazemos sempre o melhor da melhor forma possível.

Construímos e implementamos planos de trabalho estruturados que nos indicam claramente os caminhos a serem trilhados e quais ações devem ser empreendidas para concretizar nossa ambição estratégica.

Perseguimos constantemente o atendimento e a superação de nossas metas e objetivos corporativos, funcionais e individuais.

Meritocracia

Valorizamos e reconhecemos os colaboradores da Marisa pelos resultados do trabalho e mérito pessoal.

Acreditamos que a meritocracia proporciona maior justiça e transparência nos processos de avaliação de desempenho e definição de recompensas e/ou promoções.

Agilidade / Antenados

Agilidade é fundamental para o sucesso no varejo. Encaminhamos nossas ações e decisões com o senso de urgência e rapidez demandado pela dinâmica do setor em que trabalhamos.

Somos uma empresa atenta, bem informada, ligada aos acontecimentos que podem impactar nossas atividades no presente e influenciar as tendências futuras de nosso negócio.

Inovação

Inovação para a Marisa é o desenvolvimento e a exploração (bem-sucedida) de novas ideias, que resultam em crescimento de faturamento, melhoria no atendimento a clientes e no ambiente de trabalho e satisfação de nossos colaboradores, acesso a novos mercados, redução de custos e aumento das margens de lucro, entre outros benefícios.

Usamos a criatividade para inovar nossos produtos, formatos de lojas, processos e gestão, diferenciando a Marisa em um ambiente de competição intensa.

Código de Conduta

O Código de Conduta do Jeito de Ser Marisa estabelece os valores e os princípios que orientam nossa maneira de conduzir nossos relacionamentos e nossas práticas empresariais, assegurando a firmeza e a uniformidade no tratamento íntegro e eticamente adequado às várias situações que sustentam a confiança e a credibilidade de nossos negócios.

Essas orientações de conduta, válidas para todos os níveis hierárquicos do Grupo Marisa, formalizam as orientações éticas a serem sustentadas, com responsabilidade e comprometimento, no dia a dia de todas as nossas atividades de negócio, nas diversas áreas de relacionamento da empresa. Sua aplicação se estende também a nossos prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e acionistas.

É, portanto, de vital importância que todos conheçam e adotem os parâmetros identificados neste Código de Conduta para a melhor sintonia e integração ao Jeito de Ser Marisa.

Áreas de Relacionamento

Colaboradores

Nossos colaboradores são valorizados com oportunidades iguais de seleção, remuneração, desenvolvimento e promoção, sendo reconhecidos por suas competências profissionais e seu desempenho a partir de critérios alinhados aos objetivos do negócio. Não é aceito qualquer tratamento discriminatório devido à sua descendência, cor, sexo, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social ou preferências políticas.

Reconhecemos a importância de oferecer um ambiente de trabalho seguro e saudável, em que haja liberdade de expressão e respeito à integridade e privacidade das pessoas, um ambiente sem qualquer tipo de ameaça, assédio moral ou sexual, violência verbal ou não verbal, suborno ou difamação.

Valorizamos a segurança no ambiente de trabalho observando as leis e regulamentações estabelecidas, direcionando políticas e ações específicas para resguardar a saúde de nossos colaboradores e adotando medidas e condições necessárias para a preservação de seu bem-estar e a qualidade do seu desempenho.

Nossos colaboradores reconhecem a importância de trabalhar prioritariamente pelos interesses da empresa, evitando qualquer relacionamento, influência ou atividade que possa colocar em risco seu comportamento, atitude e ações, seguindo todas as normas e diretrizes que visam prevenir situações de conflito de interesses, bem como participando de modo responsável em atividades fora da empresa.

Todo ato que se apresente como oportunidade de ganho pessoal, tanto nas negociações internas como externas – especialmente com clientes, fornecedores, representantes governamentais e concorrentes –, ou a troca de favores por meio de presentes, gratificações e cortesias de qualquer natureza que possam comprometer a integridade dos procedimentos éticos adotados pelo Grupo Marisa não são aceitos e são tratados com o devido rigor conforme as normas e diretrizes da empresa.

Nossos colaboradores são especialmente cuidadosos quanto à sua participação em atividades paralelas, que coloquem em risco suas responsabilidades profissionais, não sendo aceita a

utilização de bens da empresa e de horas de trabalho para atividades alheias aos interesses de negócio do Grupo Marisa.

Como uma das principais forças de nosso negócio, nossos colaboradores assumem com responsabilidade a imagem e a marca da Marisa, não utilizando indevidamente seu nome, serviços e produtos em atividades alheias às suas atribuições profissionais e empresariais, honrando seus compromissos financeiros para com a própria empresa e como cidadãos socialmente responsáveis.

Fornecedores

Como parceiros no desenvolvimento de nosso negócio, nossos fornecedores estabelecem com a Marisa relações de comprometimento mútuo na construção contínua dos interesses comuns que fortaleçam nossas práticas comerciais e a busca da excelência de nossos produtos e serviços, visando sempre à melhor relação custo-benefício.

Nossas negociações são pautadas pelo sentido ético de nossos relacionamentos, baseados no respeito à igualdade de condições, na justiça, no cumprimento das leis, normas e diretrizes estabelecidas pela empresa, não sendo aceita qualquer transação comercial em que práticas impróprias, como trabalho infantil e/ou escravo, propina, suborno ou uso indevido de cortesia, possam comprometer a integridade dos negócios.

Selecionamos nossos fornecedores com base em critérios e procedimentos transparentes, não havendo discriminação ou privilégios de qualquer natureza. Não são aceitos brindes que não tenham caráter puramente promocional, assim como não é aceita qualquer transação comercial que envolva relações de parentesco, a não ser mediante análise e autorização prévia da Diretoria e do comitê de ética (não estatutário).

A integridade moral de nossos fornecedores, no cumprimento das leis tributárias, civis e penais vigentes no país, é fator fundamental para a sustentação de sólidos e fortes relacionamentos com a Marisa.

Valorizamos o bom relacionamento baseado no sigilo das informações de natureza privada ou de caráter confidencial e na transparência das informações relativas a qualquer situação que possa apresentar ou sugerir conflito de interesses, em que benefícios pessoais ou financeiros venham a se sobrepor aos interesses e objetivos do Grupo Marisa.

A imparcialidade e a integridade no trato de nossas negociações são fundamentais para a continuidade e o sucesso de nossos negócios e de nosso relacionamento com os fornecedores, por isso nossos fornecedores estão cientes e aderem aos Princípios, Valores e Código de Conduta da Marisa, assumindo com responsabilidade as normas e condições que pautam nossas transações comerciais.

Cientes

A principal orientação do nosso negócio é a excelência no atendimento às necessidades e demandas de nossos clientes. Adotamos padrões de conduta baseados na presteza, agilidade e cordialidade, oferecendo produtos e serviços com honestidade e respeito aos direitos dos consumidores.

Priorizamos a qualidade do nosso atendimento aos clientes visando permanentemente à sua satisfação. Seguimos os melhores padrões de agilidade e eficiência, resguardando a integridade física e moral dos nossos clientes, quando em nossos ambientes físicos.

Garantimos o sigilo de dados pessoais e bancários de nossos clientes e cumprimos o dever de confidencialidade, conforme determina a lei complementar 105/2001.

Respeitamos a diversidade de nossos clientes oferecendo tratamento imparcial e livre de preconceitos de qualquer natureza, bem como orientações e informações claras sobre nossos produtos e serviços para permitir a melhor decisão de escolha e a manutenção de relacionamentos duradouros.

Honramos nossos compromissos divulgando com clareza, precisão e transparência todas as nossas ações relativas aos clientes, não aceitando e não fazendo propaganda enganosa sob qualquer pretexto.

Comunidade

Respeitamos os Direitos Humanos, os valores e a diversidade cultural presentes em cada comunidade em que estamos inseridos trabalhando para o desenvolvimento do país.

Honramos nosso comprometimento com as ações sociais por meio do recolhimento correto e devido dos encargos e tributos legais, reconhecendo sua importância para a manutenção dos programas sociais, educacionais, culturais, ambientais, de saúde e segurança implementados pelos órgãos governamentais.

Patrocinaamos ou adotamos outras formas de apoio a projetos e atividades voltados para a comunidade, em conformidade com as políticas internas da empresa e de acordo com os propósitos, critérios e objetivos estabelecidos pela qualidade e potencial de realização das ações propostas.

Acionistas

Nosso relacionamento com acionistas e investidores é conduzido por políticas e diretrizes transparentes, baseadas em informações corretas e precisas e na comunicação íntegra, ágil e fidedigna, visando ao fortalecimento de nossa imagem e patrimônio e ao acompanhamento de nossas atividades e desempenho financeiro. Preservamos o interesse dos investidores assegurando que as informações sejam tratadas com o devido sigilo e somente divulgadas em

conformidade com as disposições legais e regulamentações estabelecidas pelos órgãos competentes.

Adotamos rigorosas ações de controle interno e desenvolvemos políticas e práticas contínuas para o gerenciamento de riscos e a sustentação das medidas de governança corporativa. Nossos colaboradores, como investidores potenciais, seguem diretrizes internas específicas relacionadas à compra e venda de ações da empresa, não sendo aceito, sob qualquer hipótese, o acesso ou uso privilegiado de informações.

Reconhecemos que a confidencialidade sobre ações estratégicas e projeções de resultados ou de gestão administrativa é fundamental para garantir movimentações de mercado ou decisões de investidores de modo justo e correto, adotando medidas que asseguram o acesso não privilegiado a ações e resultados que orientam a condução do nosso negócio, bem como prevenindo sua utilização em benefício próprio ou de terceiros.

Concorrentes

Respeitamos nossos concorrentes estabelecendo relações éticas de competitividade, com base nas regras e critérios de mercado, adotando práticas concorrenciais íntegras e leais, não sendo aceitas atitudes difamatórias ou que possam denegrir a imagem de seus negócios, produtos ou serviços.

Governo e Sociedade

Conduzimos nossas ações de modo transparente, pautados pelo tratamento cordial e ético aos representantes de órgãos públicos, inclusive em todas as esferas dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, observando continuamente a manutenção e o cumprimento das leis vigentes relativas às responsabilidades de cada área de nossa empresa. Não aceitamos qualquer forma de concessão de vantagem ou privilégio a agentes públicos em razão de atribuições funcionais ou corporativas.

Reconhecemos a importância das associações e entidades de classe, legalmente constituídas, visando a interesses comuns para o melhor desempenho de nossa empresa em todas as suas áreas de atuação e relacionamento.

Segurança da Informação

Nossos colaboradores reconhecem que é sua responsabilidade a preservação e segurança dos dados e informações, bem como dos equipamentos, tecnologias e recursos de informatização de propriedade da empresa, disponibilizados exclusivamente para comunicação, armazenamento e registro das atividades de interesse da organização.

Adotamos políticas de segurança da informação, com rigoroso controle das tecnologias, sistemas eletrônicos e softwares desenvolvidos para atender as necessidades e os interesses de

negócio do Grupo Marisa, preservando os princípios legais de propriedade intelectual e de direito autoral.

A divulgação da marca Marisa ou de conteúdos relativos às suas atividades de negócio em seminários, palestras, trabalhos acadêmicos ou artigos na mídia impressa ou eletrônica segue diretrizes internas estabelecidas pela Diretoria. As informações de interesse público serão sempre disponibilizadas através dos canais e meios definidos pela empresa para essa finalidade e por representante oficial do Grupo Marisa.

Comunicação Corporativa

Nosso relacionamento com os meios de comunicação é pautado no profissionalismo e na responsabilidade social quanto aos cuidados específicos de nossas campanhas publicitárias, ações promocionais e de negociações, disponibilizando informações corretas e precisas em conformidade com diretrizes internas estabelecidas para preservação do patrimônio e imagem da empresa.

Nossa comunicação com o mercado e a sociedade tem como princípio a sustentação da clareza e transparência das nossas ações baseada no cumprimento das normas legais pertinentes e no desenvolvimento contínuo de processos e procedimentos voltados para o acompanhamento e monitoramento no trato das informações.

Canais de Informação e Orientação

A observação dos princípios e valores éticos do Grupo Marisa se faz mediante o desenvolvimento proativo de práticas, políticas e procedimentos adequados a cada situação, garantindo que nossos executivos, lideranças e colaboradores conheçam e sustentem em suas atividades e relacionamentos os direcionamentos estabelecidos no nosso Código de Conduta.

Reconhecemos a integridade e a idoneidade moral de todos que, no exercício responsável de suas atribuições, cooperam para a sustentação dos princípios e valores éticos do Grupo Marisa, - preservando suas individualidades - e garantem que nossas orientações éticas sejam respeitadas em todas as nossas ações.

Todo colaborador, como exemplo da conduta ética do Jeito de Ser Marisa, assume seu compromisso de conhecer por inteiro as orientações e diretrizes éticas, bem como todas as políticas e regulamentações complementares, e estar de acordo com todas as medidas necessárias para sua devida sustentação.

Toda atitude, conduta ou situação que venha a se configurar como contrária aos princípios, valores e orientações estabelecidos neste Código de Conduta do Grupo Marisa deve ser informada à empresa, para a sustentação contínua do alinhamento ético de nossas ações. Por conseguinte, não será aceita nenhuma forma de retaliação ou perseguição contra aqueles que livremente notificarem qualquer transgressão aos princípios e orientações deste Código.

Eventuais dúvidas sobre os conteúdos e práticas assumidos no nosso Código de Conduta são tratadas diretamente com as chefias imediatas, conforme os direcionamentos específicos da empresa. Consideramos que cada um é responsável pelo respeito e cumprimento dos valores e princípios do Código de Conduta do Grupo Marisa, reconhecendo que faz parte de suas atividades junto às empresas do Grupo Marisa o comprometimento com as orientações aqui estabelecidas.

Com o objetivo de atender e orientar possíveis situações não contempladas neste Código, o Grupo Marisa constituiu um comitê de ética (não estatutário) para analisar, avaliar e implementar ações, medidas e programas voltados para o desenvolvimento da Educação Ética na empresa, bem como acompanhar, assessorar e instruir as decisões de ordem ética relativas à sustentação dos princípios, valores e orientações estabelecidos neste Código de Conduta, além de sua própria revisão quando necessário.

E para melhor atender a diversidade dos públicos com os quais se relaciona, o Grupo Marisa disponibilizou o canal "Disque Denúncia" que, com precisão, segurança e confidencialidade, atenderá aqueles que preferirem essa forma de comunicação.

Ser ético: atitude diária

Ser ético é uma responsabilidade pessoal e coletiva, e com este Código de Conduta expressamos para todos os nossos públicos os padrões de conduta aqui estabelecidos, válidos para todos os níveis hierárquicos do Grupo Marisa, reconhecendo que nossos princípios e valores se formam e se fortalecem na nossa atitude diária.