CÓDIGO GERAL DE CONDUTA

INDICE

1. Introdução 4
2. Definições e alcance 4
3. Âmbito de aplicação 5
4. Conteúdo principal do código geral de conduta 6
4.1. A nossa cultura corporativa 6
4.2. Uma ferramenta para o seu dia-a-dia 7
4.2.1. O que é o Código Geral de Conduta 7
4.2.2. Quem deve cumpri-lo 8
4.2.3. O que sucede em caso de incumprimento 8
4.3. Contamos com o seu compromisso 8
4.3.1. Uma cultura de cumprimento normativo 8
4.3.2. As chaves que guiam o seu bom desempenho 9
4.4. Canal Aberto. Escutamos o que tem para nos dizer 11
4.4.1. O que é e como funciona 11
4.4.2. Obrigação de precedência dos Canais de Denúncia interna 14
4.5. O código na prática. Somos uma referência em termos de conduta 15
4.5.1. A sua relação com os seus colegas 15
4.5.1.1. Oferecemos igualdade de oportunidades e não discriminamos 15
4.5.1.2. Um ambiente de trabalho diverso e inclusivo 15
4.5.1.3. Como prevenir um conflito de interesses com familiares ou amigos 16
4.5.2. A sua relação com o Santander 17
4.5.2.1. Como prevenir um conflito de interesses com o Santander 17
4.5.2.2. Como tratar informação confidencial e dados pessoais 18
4.5.2.3. A sua conduta face aos meios de comunicação social e eventos públicos 19
4.5.2.4. A sua conduta nos mercados de valores mobiliários 19
4.5.2.5. A concorrência de que gostamos: justa e responsável 21
4.5.2.6. Cibersegurança: como nos protegermos 21
4.5.2.7. Uso responsável de contas pessoais em redes sociais 21
4.5.2.8. Como proteger os nossos ativos 22
4.5.2.9. Informação financeira: fiável e transparente 22
4.5.2.10. Controlo das despesas individuais 22
4.5.2.11. Tenha em conta os direitos de propriedade intelectual e industrial 23

4.5.3. A sua relação com Clientes, Fornecedores e intermediários 23
4.5.3.1. Comercialização de produtos e serviços 23
4.5.3.2. Como se deve relacionar com fornecedores e intermediários 24
4.5.3.3. Ofertas e Convites de/a terceiros 24
4.5.4. A sua relação com a comunidade em geral 27
4.5.4.1. Combatemos a criminalidade financeira 27
4.5.4.2. Atividades políticas que afetem a nossa neutralidade 28
4.5.4.3. Compromisso para com as nossas obrigações fiscais 28
4.5.4.4. Como se relacionar com autoridades públicas 28
4.6. Por detrás do Código Geral de Conduta. Equipas envolvidas 28
5. Titularidade, interpretação, data de validade e revisão periódica 30

1. INTRODUÇÃO

Este documento estabelece os comportamentos e valores de conduta do Grupo Santander que devem ser seguidos de forma obrigatória por todos os Colaboradores do Banco Santander Totta, S.A. (Banco Santander Totta ou Banco), configurando os mesmos instruções expressas para o desempenho adequado das respetivas funções.

Todos os Colaboradores do Banco Santander Totta devem conhecer e cumprir este Código, sem prejuízo do seu dever de conformidade com outros códigos de conduta específicos da sua atividade.

O Código, juntamente com os demais normativos internos, é um instrumento para prevenção dos riscos a que estamos expostos, constituindo, nessa medida, um mecanismo de defesa face ao potencial incumprimento das normas aplicáveis.

2. DEFINIÇÕES E ALCANCE

Para a aplicação deste Código, deverão ser tidas em consideração as seguintes definições:

- **Código:** este Código Geral de Conduta.

- **Colaboradores**: para efeitos da presente Política, entende-se por colaboradores todos os profissionais ao serviço do Banco, independentemente do vínculo que os liga a este, onde se incluem os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, demais membros da direção de topo e titulares de funções essenciais.

- **Conflito de interesses:** verifica-se um conflito de interesses quando uma ou mais pessoas e/ou entidades, e/ou unidades de negócio têm interesses que podem ser potencialmente adversos para os de outra pessoa, cliente, entidade, unidade ou negócio, bem como quando existe um dever de cuidado ou confiança relativamente a terceiros com interesses na entidade. Além disso, poderá também ocorrer quando uma situação ou circunstância tenham a capacidade de influenciar adversamente o desempenho dos deveres e responsabilidades atribuídos a uma pessoa no âmbito das suas atribuições em entidades do Grupo Santander.

- **Parte Relacionada:** pessoa singular ou coletiva que seja familiar do Colaborador ou que mantenha uma relação económica com o Colaborador, com capacidade de influência significativa através do seu cargo ou na tomada de decisões no seio do Grupo Santander.

- **Familiar:** o cônjuge ou pessoa com a qual mantém uma relação análoga de afetividade, os pais, os filhos, os irmãos, avôs/ós, e cônjuges destas pessoas. Entende-se por outros familiares, os tios/as, sobrinhos/as, primos/as e os cônjuges dessas pessoas**.**

- **Relação Estreita:** qualquer tipo de relação entre si e outro Colaborador, incluindo uma relação jurídica, económica ou de amizade, suscetível de colocar em risco a sua independência ou do outro Colaborador e/ou de dar lugar a um tratamento privilegiado a si, a esse outro Colaborador ou a um terceiro.

- **Banco Santander Totta ou Banco:** o Banco Santander Totta, S.A., incluindo os seus escritórios de representação no estrangeiro.

- **Informação Privilegiada:** informação sobre valores mobiliários ou instrumentos financeiros admitidos à negociação em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral ou organizado, ou que esteja em vias de o ser, ou relativa aos emitentes dos mesmos, que não tenha sido tornada pública e que, se o fosse, seria suscetível de influenciar a respetiva cotação.

- **Grupo Santander**: grupo de entidades que compõem o Banco Santander S.A., na qualidade de entidade-mãe, e todas as entidades dependentes sobre as quais a mesma tem controlo direto ou indireto. Globalmente compreende a entidade-mãe Banco Santander S.A., incluindo o Santander España, unidade organizativa, que integra a citada instituição, e qualquer outra unidade ou Filial. A nível local abrange a Santander Totta, SGPS, S.A., o Banco Santander Totta e a Santander Totta Seguros, S.A..

- **Corporação**: todos os órgãos de gestão, estruturas organizativas e colaboradores do Banco Santander, S.A., com poderes de supervisão e controlo a nível de todo o Grupo Santander, incluindo aquelas funções tipicamente associadas à relação entre a entidade-mãe e as Filiais.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Este Código foi elaborado pelo Banco Santander Totta, tendo por base e estando em sintonia com o Código Geral de Conduta do Grupo Santander, acolhendo e consagrando o conjunto de princípios éticos e normas de conduta que devem reger a atuação de todos os Colaboradores do Banco Santander Totta, sem prejuízo de os destinatários poderem também estar sujeitos a outros códigos, em razão das funções que desempenham.

O Código serve também de referência para as demais entidades financeiras que integrem o grupo Santander em Portugal. O Banco Santander Totta deve ainda garantir que os prestadores de serviços a quem recorra atuam de forma coerente com os seus valores previstos neste Código.

A aplicação deste Código não prejudica, por isso, e é complementada pelas normas constantes de outros códigos, políticas ou manuais, como os indicados no Capítulo 5, e pelas normas internas que os desenvolvam, esclareçam, interpretem ou executem.

4. CONTEÚDO PRINCIPAL DO CÓDIGO GERAL DE CONDUTA

4.1. A NOSSA CULTURA CORPORATIVA

Uma cultura forte e inclusiva: a base para construirmos um Banco mais responsável.

- **The Santander Way**:

  The Santander Way é a nossa forma de conduzir negócios:

  - **A nossa missão**: ajudar as pessoas e as empresas a progredir;
  - **A nossa visão**: sermos a melhor plataforma aberta de serviços financeiros; e
  - **A nossa forma de trabalhar**:
    - Simples: oferecemos serviços e produtos acessíveis.
    - Próximo: lidamos com pessoas e, por isso, tratamo-las de forma única. Oferecemos-lhes os produtos e serviços que melhor se adaptam às suas necessidades.
    - Justa: promovemos a equidade, a transparência e cumprimos as nossas promessas. Mantemos boas relações com as diversas partes interessadas porque sabemos que o que é bom para elas também o é para nós.

- Para sermos um Banco Simples, Próximo e Justo, estabelecemos os nossos **comportamentos corporativos**, que se encontram resumidos na sigla **T.E.A.M.S.** e orientam a forma como todos devemos agir e comportar-nos:

  - ***Think customer* (Penso no cliente):** cuido da relação com os meus clientes e dou o meu melhor para ganhar a sua confiança e lealdade.
  - ***Embrace Change* (Impulsiono a mudança):** enfrento novos desafios e procuro novas formas de fazer as coisas como uma oportunidade para crescer.
  - ***Act Now* (Atuo com rapidez):** tomo a iniciativa com responsabilidade. Asseguro a gestão dos riscos, fazendo sempre as coisas de forma simples.
  - ***Move together* (Trabalho em equipa):** promovo a colaboração e trabalho em conjunto com os meus colegas para alcançar objetivos comuns.

- o ***Speak Up* (Falo abertamente):** expresso as minhas ideias e preocupações e encaminho qualquer problema ou risco, de modo a criar um ambiente de respeito e confiança. Sinto-me confortável em receber e dar feedback.

- Além disso, temos uma forma própria de gerir os riscos, a **Risk Pro**, uma gestão sólida, conjunta e atenta que envolve toda a equipa, dos colaboradores das agências ao Conselho de Administração. Este sistema tem o objetivo e permite a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos a que o Banco Santander Totta está ou pode vir a estar exposto, tanto por via interna como por via externa.

The Santander Way é a pedra angular que nos permitirá criarmos um Banco mais responsável.

O Conselho de Administração e a Comissão de Auditoria são responsáveis, no âmbito das respetivas competências, por promover a existência de uma cultura organizacional assente em elevados padrões de exigência ética.

4.2. UMA FERRAMENTA PARA O SEU DIA-A-DIA

Todos os destinatários deste Código, e cada Colaborador individualmente, são um porta-voz do Grupo Santander. A sua conduta faz de nós o Banco Simples, Próximo e Justo pelo qual trabalhamos todos os dias.

4.2.1. O QUE É O CÓDIGO GERAL DE CONDUTA

Este Código estabelece os comportamentos e valores de conduta que os Colaboradores devem obrigatoriamente seguir.

Com o comportamento exemplar de cada um, no dia a dia, construiremos um Grupo Santander justo e ético. Este Código é uma ferramenta de princípios éticos e normas de conduta para a prevenção dos riscos a que estamos expostos em virtude do potencial incumprimento das regras que nos são aplicáveis.

A aplicação deste Código não prejudica (e é complementada por) as normas constantes de outros códigos ou manuais de conduta específicos, adotados e em vigor na instituição, designadamente os marcos corporativos vigentes com relação à função de Cumprimento e Conduta, o Código de Conduta no Mercado de Valores, o Código de Conduta na Relação com os Clientes, a Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, as regras relativas à comercialização de produtos financeiros e de seguros, bem como de toda a regulamentação interna que os desenvolvam, clarifiquem, interpretem ou definam a respetiva execução.

É consagrado um princípio de subsidiariedade segundo o qual as normas especiais (aplicáveis somente a algumas atividades ou grupos de pessoas) prevalecem sobre as gerais, sempre que haja conflito entre ambas.

4.2.2. QUEM DEVE CUMPRI-LO

Este Código aplica-se a cada um dos Colaboradores. Todos devem conhecer e cumprir este Código. Tal não altera, como já referido, o seu dever de conformidade com outros códigos de conduta específicos da sua atividade.

4.2.3. O QUE SUCEDE EM CASO DE INCUMPRIMENTO

O incumprimento de qualquer disposição deste Código e/ou das normas internas que o desenvolvam, esclareçam, interpretem ou executem, bem como das normas legais ou regulamentares que suportam a sua aplicação prática, como é o caso do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, constitui infração disciplinar, podendo resultar na aplicação de sanções disciplinares previstas no Código do Trabalho ou no Acordo Coletivo de Trabalho, se aplicável, sem prejuízo das demais medidas de carácter administrativo ou de sanções de natureza penal, se for o caso.

No seu trabalho diário poderão ocorrer situações em que não saiba como agir. Se precisar de aconselhamento ou tiver quaisquer dúvidas relativamente a qualquer secção deste Código, contacte a Área de Cumprimento e Conduta.

Se identificar incumprimentos ou irregularidades, deve informar o seu Responsável e a Área correspondente: Cumprimento e Conduta e/ou Pessoas e Cultura. Também escutamos o que tem para nos dizer através do Canal Aberto (no ponto 4.4, explicamos-lhe em detalhe como pode fazê-lo).

4.3. CONTAMOS COM O SEU COMPROMISSO

Os nossos clientes confiam no Grupo Santander porque nós confiamos em si.

4.3.1. UMA CULTURA DE CUMPRIMENTO NORMATIVO

No Grupo Santander, colocamos o cumprimento normativo pelos Colaboradores no topo das nossas prioridades. Como Colaborador do Grupo Santander, certifique-se de que conhece pormenorizadamente a legislação, regulamentação e orientações aplicáveis à atividade do Banco Santander Totta, bem como as normas adotadas internamente pelo mesmo, em particular as relacionadas com as suas funções profissionais.

Garanta que todos os atos que pratica dão estrito cumprimento à legislação, regulamentação e orientações aplicáveis à atividade do Banco, bem como às normas adotadas internamente pelo

mesmo, e promova uma conduta profissional responsável e prudente, pautada por elevados padrões de exigência ética, conforme previsto neste Código.

Com os seus atos, seja consciente de que contribui também para reforçar os níveis de confiança e reputação do Banco, quer a nível interno, quer nas relações estabelecidas com clientes, investidores, autoridades de supervisão e outros terceiros.

Caso tenha alguma dúvida relativamente a algum ato ou à aplicabilidade de alguma norma, contacte a Área de Cumprimento e Conduta.

4.3.2. AS CHAVES QUE GUIAM O SEU BOM DESEMPENHO

Como Colaborador do Grupo Santander, certifique-se de que ***i)*** tem os conhecimentos necessários e está ciente das responsabilidades exigidas pelo seu cargo, nomeadamente, através do cumprimento de todas as formações obrigatórias que o Banco coloque à sua disposição, por entender serem imprescindíveis para o exercício das suas funções; ***ii)*** desempenha o seu trabalho com imparcialidade, discernimento e diligência. Faz parte da nossa equipa, por isso, é importante que garanta e se comprometa com o seguinte:

- Cumprir as normas previstas na legislação e regulamentação aplicáveis ao Banco Santander Totta, aos Colaboradores e à respetiva atividade, bem como as normas internas em vigor.

- Adotar uma conduta profissional responsável e prudente, de acordo com a cultura e os valores corporativos do Grupo Santander.

- Agir com imparcialidade, integridade e honestidade, e não se envolver em atividades ilegais ou pouco éticas, conforme definido no presente Código, bem como desempenhar todas as tarefas de que está incumbido com cuidado e diligência. Informar, assim que possível, o seu Responsável e as Áreas de Pessoas e Cultura e de Cumprimento e Conduta se se vir envolvido como arguido em processos criminais ou como arguido ou testemunha em processos administrativos instaurados por autoridades ou entidades que supervisionam a atividade das sociedades do Grupo Santander, mesmo que o seu envolvimento não esteja relacionado com o seu desempenho profissional no Banco.

- Agir com lealdade para com o Banco Santander Totta e todos os demais Colaboradores.

- Agir sempre no interesse do Grupo Santander e não beneficiar pessoalmente das oportunidades de negócio do Grupo Santander.

- Não prestar serviços profissionais (remunerados ou não) a entidades concorrentes, independentemente da natureza da sua relação com as mesmas (incluindo como membro

dos órgãos sociais, e vínculos laborais e de prestação de serviços). Para o poder fazer, deverá dispor de uma autorização expressa do seu Responsável e das Áreas de Pessoas e Cultura e Cumprimento e Conduta. Nesse caso, deverá dar prioridade ao trabalho que realiza no Grupo Santander.

- Comunicar previamente ao seu Responsável e às Áreas de Pessoas e Cultura e Cumprimento e Conduta se exercer qualquer outra atividade profissional, por conta própria ou em nome de terceiros, para qualquer empresa ou entidade, seja ou não concorrente, quando exista um potencial conflito de interesses que decorra da sua atuação por conta própria ou da atuação dessa empresa ou entidade enquanto fornecedor ou cliente do Banco ou em situações de natureza semelhante.

- Agir sempre tendo em conta a legislação e regulamentação aplicáveis, as normas internas, as regras e os limites que determinam os preços, bem como as condições dos vários produtos e serviços que comercializamos, conforme informação divulgada oportunamente.

- Respeitar os procedimentos internos, especialmente os relacionados com o exercício de poderes e a aplicação de limites de riscos.

- Adotar comportamentos consonantes com os níveis de tolerância ao risco definidos pelo Grupo Santander e pelo Banco Santander Totta, nomeadamente o apetite ao risco e os limites de riscos.

- Cuidar bem dos recursos que são colocados à sua disposição.

- Obter formação e aprendizagem para se desenvolver como profissional, sendo obrigatório assistir às ações de formação ou sessões informativas desta natureza, em particular as que forem organizadas pelo Grupo Santander relativamente a este Código ou outros códigos e normas internas.

- Respeitar os direitos de sindicalização, associação e negociação coletiva.

- Seguir as normas de segurança e higiene no trabalho, para prevenir e minimizar os riscos laborais. Desta forma, cuida de si e dos restantes colegas.

No Banco Santander Totta damos cumprimento às normas Ambientais, Sociais e de *Governo* (ESG, na sigla inglesa) aplicáveis e contribuímos para vários Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas.

O compromisso de responsabilidade social corporativa assumido no Grupo Santander promove a melhoria da qualidade de vida dos Colaboradores e das suas famílias. Trabalhamos para criar um

ambiente de trabalho seguro e compatível com o desenvolvimento pessoal, ajudando simultaneamente os Colaboradores a conciliar, da melhor forma possível, os requisitos do trabalho com a sua vida pessoal e familiar. Consideramos também que a segurança e saúde no trabalho dos nossos Colaboradores são fundamentais para alcançarmos um ambiente de trabalho confortável e seguro, sendo um objetivo prioritário a melhoria permanente das condições de trabalho. Fomentamos também a manutenção de um diálogo aberto, transparente e construtivo com as organizações representativas dos trabalhadores, para consolidarmos os objetivos de paz social e estabilidade laboral.

Como Colaborador, é necessário que faça parte da nossa equipa, cumpra estes compromissos no seu trabalho e aplique os comportamentos corporativos e a **Risk Pro**, enquanto parte essencial da implementação da *Santander Way*.

4.4. CANAL ABERTO. ESCUTAMOS O QUE TEM PARA NOS DIZER

Queremos que comunique de forma sincera e com clareza, pois uma cultura de boa comunicação gera confiança e promove o trabalho em equipa.

4.4.1. O QUE É E COMO FUNCIONA

No Grupo Santander esforçamo-nos por defender uma cultura de trabalho aberta e honesta. Fomentamos um ambiente ético, responsável e transparente, onde as pessoas falam com clareza e se expressam livremente. Para garantir que assim seja, dispomos do Canal Aberto.

O Canal Aberto é a nossa linha de ética interna, concebida para permitir que os Colaboradores e qualquer fornecedor que se relacione com o Grupo Santander se expressem e falem com clareza, fortalecendo a cultura de informação e de cumprimento do Grupo Santander, acessível através da plataforma EthicsPoint na seguinte URL: https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/pteu/gui/105862/report.html, da página da intranet do Banco Santander Totta ou pelo telefone 800 181 323.

O Canal Aberto permite a utilização de vários idiomas e está operacional 24 horas por dia, sete dias por semana. Com o intuito de garantir a respetiva confidencialidade e anonimato, as comunicações são recebidas por uma empresa externa.

Através do Canal Aberto pode comunicar as suspeitas de condutas ocorridas no âmbito profissional ou laboral relacionadas com:

- possíveis suspeitas de uma infração criminal,
- possíveis incumprimentos deste Código,

- possíveis incumprimentos de normas legais ou regulamentares e normas internas (incluindo as normas relativas a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo),

- irregularidades financeiras e contabilísticas,

- infrações penais ou administrativas, graves ou muito graves, ou uma infração do Direito da União Europeia ou

- possíveis incumprimentos dos nossos comportamentos corporativos.

As comunicações são transmitidas à Área de Cumprimento e Conduta, sempre de forma confidencial e, se assim se pretender, anonimamente.

Qualquer Colaborador ou fornecedor que se relacione com o Grupo Santander, pode aceder ao Canal Aberto.

O denunciante receberá um aviso de receção da denúncia efetuada num prazo de cinco dias a contar da data da receção da denúncia, que o informa, de forma clara e compreensível, dos requisitos, autoridades competentes, forma e admissibilidade da denúncia externa. No prazo máximo de três meses da receção da denúncia, serão comunicadas ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação. O Colaborador que tenha efetuado uma denúncia pode requerer, a qualquer momento, que o Banco Santander Totta lhe comunique o resultado da análise efetuada à denúncia no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.

Quaisquer terceiros, tais como clientes, investidores ou outras partes interessadas, têm disponíveis outros canais de comunicação, nomeadamente a apresentação de reclamações por parte de clientes (pelas diversas vias existentes).

A participação de irregularidades é tratada autonomamente, de forma a garantir a segurança, anonimato, quando solicitado, e confidencialidade das comunicações de irregularidades, em cumprimento do quadro legal e regulamentar vigente, tendo, para o efeito, os procedimentos internos previstos na Política de Participação de Irregularidades.

Quando sejam recebidas denúncias relativas a irregularidades em matéria de contabilidade ou auditoria, a Área de Cumprimento e Conduta informará a Comissão de Auditoria, enviando a resolução do assunto à função de Cumprimento da Corporação para a respetiva apresentação à Comissão de Auditoria do Banco Santander, S.A..

Serão comunicadas à Comissão de Auditoria quaisquer outras denúncias recebidas através dos canais referidos, que representem atos e omissões, graves, relacionados com a administração, organização contabilística e fiscalização interna do Banco ou indícios de infração a deveres previstos, entre outros, no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), no Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020, no Regulamento (UE) n.º 575/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho, no Código dos Valores Mobiliários, ou no Regime Jurídico dos Pacotes de Produtos de Investimento de Retalho e de Produtos de Investimento com Base em Seguros (PRIIPs), e que seja suscetível de colocar o Banco em situação de desequilíbrio financeiro.

A Comissão Executiva, ou os membros por ela delegados, procedem à análise da dimensão das violações à regulamentação interna e externa e das irregularidades detetadas ou denunciadas pelos Colaboradores e fornecedores, de acordo com os procedimentos, sempre que a natureza da violação ou irregularidade seja grave e esteja relacionada com questões abrangidas pelo âmbito de aplicação deste Código, de outros códigos ou manuais ou do normativo que o desenvolve.

A Área de Cumprimento e Conduta assegurará o seguimento e monitorização das denúncias recebidas, tendo em vista assegurar a implementação das medidas que se justifiquem, solicitando, para o efeito e na medida do necessário, a intervenção de outras áreas do Banco e assegurando o necessário seguimento junto do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria.

Sem prejuízo da possibilidade de prestação de informações sobre comunicações recebidas aos órgãos de administração e fiscalização, a área de Cumprimento e Conduta deverá informar, periodicamente, no mínimo anualmente, a Comissão de Auditoria e o Comité de Riscos sobre as comunicações recebidas e o respetivo resultado, incluindo as medidas adotadas ou justificação por não as ter tomado.

Anualmente é elaborado e enviado ao Banco de Portugal um relatório sobre a participação de irregularidades.

Estão proibidas as represálias ou ameaças de represálias pela apresentação de uma denúncia. Esta proibição não impedirá a adoção das medidas disciplinares adequadas quando a investigação interna determinar que a comunicação foi maliciosa e/ou formulada de má-fé.

Na gestão e tratamento das denúncias recebidas através do Canal Aberto, são protegidos todos os direitos e garantias das pessoas envolvidas na comunicação.

Se tiver conhecimento ou suspeitar que existe alguma conduta que nos afaste do nosso objetivo de sermos um Banco ético, responsável e justo, comunique-o com clareza.

O Grupo Santander incentiva de forma ativa a comunicação por parte dos Colaboradores de qualquer irregularidade. Os Canais de Denúncia Interna são o canal privilegiado para a comunicação de condutas que possam configurar crimes penais ou administrativos, graves ou muito graves, ou infrações ao Direito da União Europeia. Tais condutas também podem ser comunicadas, por escrito ou verbalmente, anonimamente ou não, através de um canal externo perante as autoridades que conheçam ou possam conhecer da matéria em causa na denúncia, de acordo com as suas atribuições e competências, incluindo o Ministério Público, os órgãos de polícia criminal, as autoridades de supervisão, entre outros.

- **Ficaria mais à vontade se comunicasse a situação presencialmente?**

  Neste caso poderá solicitar uma reunião presencial com os gestores do Canal Aberto, na qual participarão duas pessoas dessa equipa e ser-lhe-ão dadas as mesmas garantias que relativamente a qualquer outro tipo de denúncia feita através do Canal Aberto.

- **Não tem a certeza se o que presenciou constitui ou não uma situação passível de ser objeto de comunicação através dos Canais de Denúncia Interna?**

  Comunique a situação, ainda que se trate de uma mera suspeita.

- Estão disponíveis no ENorma a "Política do Canal Aberto" e os "Procedimentos de Uso e Funcionamento do Canal Aberto", que detalham os critérios e princípios de gestão que regulam o nosso canal.

4.4.2. OBRIGAÇÃO DE PRECEDÊNCIA DOS CANAIS DE DENÚNCIA INTERNA

O Colaborador deverá privilegiar o recurso aos canais de denúncia interna, só devendo recorrer a canais de denúncia externa quando: (i) tenha motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno ou que existe risco de retaliação; (ii) tenha inicialmente apresentado uma denúncia interna sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia nos prazos previstos; ou (iii) a infração constitua crime ou contraordenação punível com coima superior a 50.000 (cinquenta mil) euros.

Adicionalmente, o Colaborador só poderá divulgar publicamente uma infração quando: (i) tenha motivos razoáveis para crer que a infração pode constituir um perigo iminente ou manifesto para o interesse público, que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida pelas autoridades competentes, atendendo às circunstâncias específicas do caso, ou que existe um risco de retaliação inclusivamente em caso de denúncia externa; ou (ii) tenha apresentado uma denúncia interna e uma denúncia externa, ou diretamente uma denúncia externa, sem que tenham sido adotadas medidas adequadas nos prazos previstos.

4.5. O CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA EM TERMOS DE CONDUTA

Importa que, de forma responsável, queira cumprir as normas e as boas práticas, sem necessidade de serem impostas.

4.5.1. A SUA RELAÇÃO COM OS SEUS COLEGAS

4.5.1.1. Oferecemos igualdade de oportunidades e não discriminamos

Selecionamos os Colaboradores em função do seu talento, formação, competências e experiência. Os méritos e feitos pessoais são os únicos fatores que influenciam a nossa decisão.

Sempre que intervir em processos de seleção, contratação ou promoção profissional, guie-se pelo princípio da igualdade de oportunidades e não discriminação com base em sexo, orientação ou condição sexual, raça, religião ou crenças, ideais políticos ou filiação ou não em sindicatos, deficiência, origem, etnia, características genéticas, idade, língua, estado civil ou condição económica ou social.

As pessoas sujeitas são selecionadas, retribuídas e promovidas exclusivamente de acordo com as suas aptidões, conhecimentos, competência, experiência, mérito, capacidade de liderança, e potencial presente e futuro.

Aquando da tomada de decisões, aja com objetividade e tolerância, e promovendo a diversidade, com o único objetivo de identificar as pessoas certas para o cargo.

Tenha em conta que não oferecemos cargos ou contratos de trabalho a autoridades ou funcionários públicos que estejam envolvidos (ou tenham estado envolvidos no último ano) em questões que afetem diretamente os nossos interesses.

4.5.1.2. Um ambiente de trabalho diverso e inclusivo

Queremos fazer do Grupo Santander um ambiente seguro, onde todas as pessoas sejam respeitadas e tenham as mesmas oportunidades. Não toleramos que qualquer Colaborador, fornecedor ou cliente seja discriminado com base no sexo, orientação ou condição sexual, raça, religião ou crenças, ideais políticos ou filiação ou não em sindicatos, deficiência, origem, idade, língua, estado civil ou condição social. Por este motivo, não permitiremos que se façam comentários ou se aja de forma que possam destruir esta cultura de respeito a que aspiramos. Esperamos uma conduta tolerante e exemplar da parte de cada Colaborador.

Estão proibidos o abuso, a intimidação, o assédio, tanto moral como sexual, as faltas de respeito e comportamentos que possam atentar contra a dignidade das pessoas, em especial os que se refiram negativamente a características pessoais, visíveis ou não visíveis, de qualquer profissional com o qual tenhamos uma relação.

Se presenciar alguma conduta deste tipo durante o desempenho da sua atividade profissional, comunique-o imediatamente através dos Canais de Denúncia Interna ou contacte diretamente o seu Responsável (se possível), bem como as Áreas de Cumprimento e Conduta e de Pessoas e Cultura.

4.5.1.3. Como prevenir um conflito de interesses com familiares ou amigos

- O que se entende por familiar?

  São familiares imediatos o cônjuge ou a pessoa com a qual o Colaborador mantém uma relação análoga de afetividade, os pais, os filhos, os irmãos, avôs/ós, e cônjuges destas pessoas.

  Entende-se por outros familiares, os tios/as, sobrinhos/as, primos/as e os cônjuges dessas pessoas.

- O que se entende por relação de amizade?

  Qualquer tipo de relacionamento próximo e amigável entre o Colaborador e um Diretor/Responsável Hierárquico, que possa conduzir a um tratamento mais favorável.

Não participe em transações realizadas por entidades do Grupo Santander nas quais tenha algum interesse próprio ou nas quais alguma Parte Relacionada consigo tenha um interesse.

Não influencie nem participe em procedimentos de contratação relativos a produtos ou serviços que envolvam familiares, ou sociedades ou pessoas com as quais tenha uma Relação Estreita.

Não pratique qualquer ato que possa ter como resultado a concessão de tratamento privilegiado e/ou condições especiais de trabalho a Familiares ou a pessoas com quem tenha uma Relação Estreita.

Não pratique qualquer ato que possa influenciar o processo de contratação, promoção ou melhoria das condições de trabalho de um Familiar ou de uma pessoa com quem tenha uma Relação Estreita.

Para prevenir possíveis situações de conflito de interesses com outros profissionais do Grupo com os quais tenha relações familiares, tenha em atenção que:

- Se depender diretamente, hierárquica ou funcionalmente, de um familiar imediato ou de outro familiar, um dos dois será transferido para outra área ou departamento, no prazo de um ano. Será tomada a mesma medida caso o Colaborador tenha dependência hierárquica, indiretamente, de algum familiar imediato.

- Se a dependência, hierárquica ou funcional, com outro membro da família for indireta, o caso será analisado pelas áreas de Cumprimento e Conduta e Relações Laborais e Governo, de

forma a garantir que não existem potenciais conflitos de interesses. Será tomada a mesma medida quando o Colaborador tiver dependência funcional, indiretamente, de algum familiar.

- Caso pertença ao coletivo Promontorio, Faro ou Solaruco, os seus laços familiares serão analisados caso a caso pelas áreas de Cumprimento e Conduta e Pessoas e Cultura, mesmo que não tenha dependência hierárquica/funcional desses familiares.

Se for Familiar de qualquer membro da direção do Grupo Santander cuja capacidade de influenciar a sua situação laboral ou o desempenho da sua função seja significativa, incluindo os membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria do Banco Santander Totta, comunique-o ao seu Responsável e às Áreas de Cumprimento e Conduta e Pessoas e Cultura. Isto irá contribuir para que o seu processo de contratação, promoção ou melhoria das condições de trabalho, incluindo salariais, sejam meritocráticos e isentos de conflitos de interesses.

4.5.2. A SUA RELAÇÃO COM O SANTANDER

4.5.2.1. Como prevenir um conflito de interesses com o Santander

Poderá contratar qualquer um dos produtos ou serviços que oferecemos, em condições de mercado ou de acordo com as condições gerais estabelecidas para os Colaboradores.

Não poderá adquirir ou arrendar (de forma direta ou através de Partes Relacionadas) ativos ou bens do Grupo Santander, ou vice-versa (o Banco não poderá adquirir ou arrendar ativos ou bens pertencentes a si ou a Partes Relacionadas consigo). Existem duas exceções:

- quando forem adquiridos ou arrendados através de um processo público de oferta, ou
- quando tal for autorizado pelas Áreas de Cumprimento e Conduta e Pessoas e Cultura.

Em tais casos, as Áreas de Cumprimento e Conduta e Pessoas e Cultura assegurarão que as operações decorrem com transparência e igualdade para com outras partes interessadas, sejam realizadas de acordo com as condições de mercado e não materializem um conflito de interesses ou uma situação de Abuso de Informação Privilegiada.

Se pretender investir em negócios nos quais o Grupo Santander tenha interesses ou participe diretamente (coinvestimento) ou, até mesmo, em negócios nos quais se tenha recusado participar, terá de obter autorização prévia do seu Responsável e da Área de Cumprimento e Conduta. Tal autorização será concedida depois de ter sido verificado não existir nem poder razoavelmente vir a existir qualquer conflito de interesses. Não inicie o processo de investimento enquanto não obtiver as duas autorizações por escrito.

Consulte a política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses para obter mais detalhes.

4.5.2.2. Como tratar informação confidencial e dados pessoais

Com carácter geral, os Colaboradores devem guardar segredo profissional em relação a dados ou informações que, não sendo do domínio público, conheçam no contexto do desempenho da sua atividade profissional, quer advenham ou se refiram a clientes, ao Grupo Santander, a outros Colaboradores ou a quaisquer terceiros.

Em consequência, e sem prejuízo da referida regra geral:

a) Deverão utilizar os referidos dados ou informações exclusivamente para o desempenho da sua atividade profissional no Grupo Santander, apenas podendo disponibilizá-los aos Colaboradores e fornecedores que necessitem de os conhecer para a mesma finalidade, abstendo-se de os usar em benefício próprio, e desde que haja base de licitude que sustente o tratamento de dados pessoais pelo Banco;

b) Os dados e informações relativos a contas, posições financeiras, contabilidade, demonstrações financeiras, negócios e, em geral, atividades dos clientes, serão tratados com estrita confidencialidade e, salvo norma imperativa em contrário, apenas serão disponibilizados a terceiros alheios ao Grupo Santander com autorização expressa do cliente e segundo os procedimentos legalmente previstos, com base no interesse legítimo do Banco ou, quando necessário, para cumprimento de obrigações legais ou regulamentares do Banco, nos termos da Política de Privacidade do Banco;

c) A informação relativa a outros Colaboradores, incluindo, se for o caso, a relativa a remunerações, avaliações e revisões médicas, será tratada nos termos aplicáveis à informação relativa a clientes.

Esta obrigação de segredo continua em vigor, inclusivamente depois de terminada a relação com o Banco Santander Totta ou o Grupo Santander.

O acima indicado não prejudica o cumprimento dos pedidos das autoridades competentes, nos termos da legislação e regulamentação aplicável. Em caso de dúvida, a Área de Cumprimento e Conduta deverá ser consultada.

Deve respeitar sempre a máxima confidencialidade em relação à informação que não tenha sido tornada pública pelo Banco, bem como em relação aos dados de carácter pessoal a que tenha acesso para o desempenho da sua atividade profissional, ou em consequência da mesma, mesmo depois de cessar o vínculo com o Banco, como se referiu.

Utilize a informação e os dados pessoais exclusivamente para o desempenho das suas atividades profissionais. Devem ser utilizados apenas os dados e a informação que sejam estritamente necessários e em relação aos quais se tenha autorização para o efeito.

No âmbito do tratamento de dados pessoais, deve certificar-se de que são aplicadas as medidas técnicas e organizacionais necessárias, para que o Banco garanta sempre um nível de segurança adequado no que toca aos direitos e liberdades dos interessados.

Não devem ser partilhados dados pessoais com terceiros, exceto havendo a confirmação de que existe base legal para o efeito.

Nunca utilize informação a que tenha acesso no âmbito das suas funções para seu próprio benefício ou para benefício de terceiros.

Quando um órgão judicial ou de administração pública ou outra autoridade competente lhe solicitar informação ou decretar embargos ou bloqueios de posições de clientes, faculte apenas e exclusivamente os dados que lhe são pedidos. Se, deparado com uma tal situação, tiver quaisquer dúvidas, contacte as Áreas de Cumprimento e Conduta e Jurídica.

4.5.2.3. A sua conduta face aos meios de comunicação social e eventos públicos

a) Não divulgue informação, comentários ou rumores sobre o Grupo Santander e as suas entidades participadas ou sobre terceiros aos meios de comunicação social.

b) Encaminhe qualquer questão de um jornalista, de um meio de comunicação social ou de outra entidade externa análoga para a Área de Comunicação.

Se lhe for pedido que faça um discurso ou se estiver a considerar dar uma entrevista sobre temas relacionados com o nosso objeto social ou com a sua atividade profissional connosco, peça autorização ao seu Responsável e às funções de Cumprimento e Conduta, Jurídica e Comunicação.

Se participar em fóruns públicos, redes sociais ou plataformas semelhantes onde possa revelar certas posições políticas ou ideológicas que comprometam a nossa neutralidade, não fale em nome do Grupo Santander ou das suas entidades participadas, abstenha-se de destacar a sua condição de profissional do Grupo Santander e deixe claro que está a agir exclusivamente a título pessoal.

4.5.2.4. A sua conduta nos mercados de valores mobiliários

Se realizar, a título pessoal, operações em mercados financeiros (incluindo mercados de valores mobiliários e outros instrumentos financeiros), tenha em conta as normas especiais que deve respeitar, designadamente as estabelecidas no Código de Conduta do Mercado de Valores. Mesmo que não seja abrangido pelo âmbito de aplicação do Código de Conduta do Mercado de Valores, cumpra sempre os seguintes princípios:

- Não participe em operações especulativas ou que visem um lucro imediato ou que exijam, devido ao seu risco ou volatilidade, um acompanhamento contínuo do mercado que possa interferir com o seu trabalho.

- Consulte a Área de Cumprimento e Conduta se tiver dúvidas sobre:
    - a natureza especulativa das suas operações,
    - o carácter privilegiado ou relevante de uma informação, ou
    - como interpretar esta secção.
    - Quando realizar investimentos pessoais, nunca negoceie a descoberto ou sem uma provisão suficiente de fundos.

- **O que devo fazer se tiver acesso a Informação Privilegiada?**

  Se tiver tido acesso a Informação Privilegiada, não estiver registado na lista de pessoas com acesso a informação privilegiada ("Lista de Iniciados") e não fizer parte do projeto correspondente ou se o seu acesso a essa informação tiver sido um erro, contacte a Área de Cumprimento e Conduta.

  Se, no desempenho do seu cargo, receber Informação Privilegiada e tal tiver sido autorizado pela pessoa responsável pelo projeto em questão, não será necessário contactar a Área de Cumprimento e Conduta, embora recomendemos que se assegure ter sido devidamente incluído na Lista de Iniciados correspondente.

  Não realize operações com base em informação confidencial de clientes ou fornecedores ou em informação sensível nossa que tenha obtido durante o exercício do seu trabalho.

  Se estiver na posse de Informação Privilegiada, não efetue, em nenhuma circunstância, quaisquer transações que envolvam os valores mobiliários ou instrumentos financeiros a que a mesma se refere, não aconselhe outras pessoas a fazê-lo e não divulgue tal informação a quem quer que seja salvo no âmbito interno do Grupo Santander e exclusivamente na medida do estritamente necessário para o exercício das suas funções profissionais.

  Estão abrangidos os casos em que a Informação Privilegiada seja conhecida de forma acidental, ou em virtude de comentários casuais, ou por negligência ou indiscrição das pessoas obrigadas a manter reserva.

  O incumprimento dos deveres acima descritos pode consubstanciar crime por parte dos Colaboradores, punível com pena de prisão, ou outras sanções e danos reputacionais para o Grupo Santander, pelo que é essencial que todos os Colaboradores deem escrupuloso cumprimento aos mesmos.

4.5.2.5. A concorrência de que gostamos: justa e responsável

Promova nas atividades comerciais uma concorrência leal, livre e eficaz que não prejudique o mercado, os clientes e todos aqueles com quem mantém relações comerciais ou profissionais.

Cumpra sempre as normas de Defesa da Concorrência aplicáveis a cada atividade.

Comunique qualquer prática anticoncorrencial que detete no relacionamento com concorrentes. Se tiver quaisquer dúvidas ou suspeitas, consulte as Áreas Jurídica ou Cumprimento e Conduta. Para mais informações, leia cuidadosamente a Política de Defesa da Concorrência.

4.5.2.6. Cibersegurança: como nos protegermos

A cibersegurança é da responsabilidade de todas as pessoas que integram o Grupo Santander. A nossa política de normas de cibersegurança para a proteção do Grupo Santander rege a utilização adequada de sistemas informáticos e tecnologias de informação (por exemplo, computadores, telemóveis, e-mail, acesso à Internet, redes sociais, etc.). Além disso, leva em conta os riscos que possam surgir.

Enquanto profissional do Grupo Santander, cumpra as práticas em matéria de cibersegurança indicadas na nossa política.

Se, devido ao seu posto de trabalho, fizer um uso específico dos nossos sistemas informáticos com privilégios especiais (por exemplo, se for um programador ou administrador de sistemas), além da política de normas de cibersegurança, para a proteção do Grupo Santander terá de ter especial cuidado para assegurar a conformidade com a política de requisitos de cibersegurança para utilizadores técnicos.

Devemos evitar práticas maliciosas ou comportamentos inadequados que possam levar a graves violações da segurança, como o uso de software não autorizado, o incumprimento por parte de utilizadores técnicos, exfiltrações ou fugas de informação.

4.5.2.7. Uso responsável de contas pessoais em redes sociais

Embora o uso de redes sociais seja uma responsabilidade individual, lembramos-lhe que a relação que mantém connosco pode gerar riscos reputacionais, de cibersegurança ou de qualquer outro tipo para o Grupo Santander. Como tal, recomendamos-lhe que faça um uso consciente e responsável dos seus perfis e dos conteúdos que publica em redes sociais.

Conheça a Política relativa ao Uso de Redes Sociais por colaboradores a título pessoal e cumpra os seus princípios básicos.

- **Pode fazer um comentário e dar opinião numa publicação dos nossos perfis corporativos?**

Efetivamente poderá sempre expressar a sua opinião nas suas próprias publicações ou participando nas nossas, mas deve fazê-lo de forma individual, transparente e honesta, sem revelar informação confidencial, respeitando a propriedade intelectual e, por último, cumprindo os princípios da política relativa ao Uso de Redes Sociais por Colaboradores do Grupo Santander.

4.5.2.8. Como proteger os nossos ativos

Proteja e cuide dos nossos ativos (propriedades, bens imóveis, bens móveis, etc.) e faça tudo o que estiver ao seu alcance para evitar que sofram danos.

Utilize os ativos de forma adequada, ajuste-se à finalidade para a qual estes lhe foram disponibilizados e cumpra os procedimentos internos de controlo que estabelecemos para os proteger. Em particular, os dispositivos eletrónicos (telemóvel, computador, etc.) que, ao serem de uso profissional, poderão ser inspecionados.

Não aliene ou onere, de qualquer forma, um ativo se não tiver a autorização do seu Responsável.

Não aliene, transfira ou oculte bens de nossa propriedade para evitar responsabilidades para com credores nossos.

4.5.2.9. Informação financeira: fiável e transparente

Informação financeira refere-se a toda a informação contabilística e económica do Grupo Santander que apresentamos aos nossos clientes, acionistas, investidores e auditores, e que também facultamos às autoridades de supervisão.

Esta informação é da responsabilidade de todas as pessoas que trabalham no Grupo Santander, pelo que a temos de tratar e refletir com rigor e fiabilidade.

Quando lidar com este tipo de informação, certifique-se de que os dados recolhidos existem, são completos e respeitam o prescrito nas normas.

Tenha sempre em conta os procedimentos de controlo interno que estabelecemos e cumpra as suas indicações. Se detetar incumprimentos, informe o seu Responsável ou comunique-o com clareza através do Canal Aberto.

4.5.2.10. Controlo das despesas individuais

Devido à sua atividade profissional no Banco Santander Totta, é possível que incorra em despesas individuais, por exemplo, se tiver de viajar por motivos profissionais, se assistir a ações de formação, se lhe forem fornecidas ajudas de custos, etc. Nesses casos:

- Forneça comprovativos de despesas precisos e em conformidade com as indicações previstas na Política de Deslocações – Viagens e Alojamentos.
- Se for um gestor, reveja atentamente os comprovativos fornecidos pelos membros da sua equipa e certifique-se de que estão corretos antes de os autorizar ou rejeitar.

Do mesmo modo, tenha sempre em conta a Política de Deslocações - Viagens e Alojamentos.

4.5.2.11. Tenha em conta os direitos de propriedade intelectual e industrial

No Grupo Santander temos direitos de propriedade intelectual e/ou de utilização relativos a obras originais, cursos, programas e sistemas informáticos; processos, tecnologia, *know-how* e, em geral, a trabalhos desenvolvidos ou criados no Grupo Santander, seja em consequência da sua atividade profissional ou da de terceiros.

Utilize os recursos e conhecimentos acima referidos apenas para desempenhar a sua atividade profissional no Grupo Santander e devolva todos os materiais quando lhe pedirmos para o fazer.

Utilize sempre de forma adequada o nome, a imagem e as marcas do Grupo Santander, e apenas enquanto desenvolver a sua atividade profissional connosco.

Da mesma forma, respeite os direitos de propriedade intelectual e industrial de terceiros ou empresas. Não utilize informação ou material que lhes pertença e que tenha obtido em consequência do desempenho de um cargo anterior na referida entidade ou sem o seu consentimento.

4.5.3. A SUA RELAÇÃO COM CLIENTES, FORNECEDORES E INTERMEDIÁRIOS

4.5.3.1. Comercialização de produtos e serviços

Quando participar em qualquer uma das fases de conceção e comercialização de produtos e serviços, tenha presente as normas internas relativas a comercialização e proteção do consumidor, para garantir que os nossos clientes sejam tratados de forma honesta, imparcial, transparente e profissional ao longo do processo de contratação dos nossos produtos ou serviços.

Conceba os produtos e serviços de forma a que se adaptem às necessidades dos nossos clientes, equilibrando, simultaneamente, os riscos, os custos e a rentabilidade. Mitigue qualquer conflito de interesses que possa surgir.

Aproveite as ações de formação que ministramos para adquirir conhecimentos, competências e experiência que o ajudarão no relacionamento e na negociação com clientes.

Publicite e venda os nossos produtos e serviços ao público-alvo adequado, com transparência e veracidade ao longo de todo o processo.

Trate os pedidos, incidentes e reclamações de clientes de forma justa e diligente. Assegure que presta aos clientes a informação adequada sobre os canais e modos de apresentação de reclamações ou outras solicitações e, quando estas ocorram, dê-lhes o apropriado seguimento, nos termos dos procedimentos internos aprovados sobre esta matéria.

Para além de todo o cuidado, atenção e diligência que deve ser prestado às reclamações dos clientes, caso estes optem por recorrer a centros alternativos para resolução de litígios, o Banco deve prestar a estes toda a colaboração solicitada.

Durante o processo de negociação com clientes, lembre-se de que não lhes pode prestar assessoria em matéria de planeamento fiscal. Faculte-lhes apenas a informação fiscal oferecida pelo produto ou serviço específico. Informe-os de que é da sua exclusiva responsabilidade conhecerem as suas obrigações fiscais em relação aos produtos ou serviços contratados. Além disso, inclua esta advertência (*disclaimer*) nas apresentações e nos documentos relativos aos produtos que lhes fornece.

4.5.3.2. Como se deve relacionar com fornecedores e intermediários

Na nossa atividade, interagimos com muitas pessoas de forma diferente. Enquanto Banco responsável, procuramos Colaboradores, fornecedores e intermediários que também o sejam, que promovam a responsabilidade social, os negócios éticos, os direitos humanos no local de trabalho e a sustentabilidade ambiental. Por sua vez, certificamo-nos de que a sua atividade cumpre os nossos valores e padrões éticos.

Ao relacionar-se com fornecedores e intermediários, consulte e cumpra a Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses.

Certifique-se de que o processo de seleção é justo, equitativo e imparcial.

Evite conflitos de interesses durante o processo. Se for confrontado com um possível conflito, consulte a Área de Cumprimento e Conduta.

4.5.3.3. Ofertas e Convites de/a terceiros

Na sua atividade profissional, não solicite, aceite, prometa ou ofereça a terceiros, direta ou indiretamente, pagamentos, comissões, presentes, remunerações, convites, empréstimos ou facilidades financeiras, aproveitando-se indevidamente da sua posição no Grupo Santander, a menos que se trate de:

- objetos promocionais ou similares;
- convites que configurem uma conduta socialmente adequada e conforme aos usos e costumes;

- ofertas ocasionais, como presentes de Natal ou de casamento, se não forem em dinheiro; ou
- convites para atos desportivos ou culturais patrocinados pelo Grupo Santander, nas condições indicadas pela política relativa a esta matéria.

Todas as ofertas e convites oferecidos ou recebidos devem ter um motivo claro e óbvio, devendo ser proporcionais ao referido motivo e feitas com total transparência.

Para maior detalhe, consulte a "Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção" e o "Protocolo em matéria de Presentes e Convites", onde se estabelecem os princípios de atuação que deverão ser tidos em conta aquando da aceitação ou oferta de presentes ou convites de terceiros, a fim de prevenir os possíveis riscos regulatórios (incluindo o suborno e a corrupção) e reputacionais, que possam decorrer dos mesmos.

Os casos específicos e a gestão das aprovações das ofertas e convites devem ser concluídos e regulados nos termos estabelecidos no "Protocolo em matéria de Ofertas e Convites".

Sem prejuízo do acima exposto, todos os Colaboradores cujos deveres profissionais lhes permitam participar na contratação ou na renovação de um fornecedor do Grupo Santander estão impedidos de oferecer, entregar ou aceitar ofertas ou convites durante as negociações ou no período que anteceder a renovação do contrato com o fornecedor.

Adicionalmente, quaisquer ofertas ou convites dirigidos a funcionários públicos ou titulares de cargos políticos são proibidos, salvo quando os mesmos sejam compatíveis com a natureza institucional ou com a relevância de representação própria do cargo em questão ou configurem uma conduta socialmente adequada e conforme aos usos e costumes.

No exercício das suas funções, os Colaboradores deverão abster-se de se relacionar com quaisquer terceiros (clientes, fornecedores ou outros intermediários) que não lhes ofereçam garantias do estrito cumprimento das normas legais que lhes sejam aplicáveis ou que, quando necessário, não assegurem a adoção de um programa de cumprimento normativo adequado.

O Banco tem um programa de cumprimento normativo, que inclui, entre outros, um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, cujo objetivo é prevenir, detetar e sancionar atos de corrupção e infrações conexas.

De acordo com o Regime Geral da Prevenção da Corrupção, previsto no Anexo ao Decreto Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, entende-se por corrupção e infrações conexas os crimes de corrupção, recebimento e oferta indevidos de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influência, branqueamento ou fraude na obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito, previstos no Código Penal, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março, na Lei n.º 34/87, de 16 de julho, no Código de

Justiça Militar, aprovado em anexo à Lei n.º 100/2003, de 15 de novembro, na Lei n.º 50/2007, de 31 de agosto, na Lei n.º 20/2008, de 21 de abril, e no Decreto -Lei n.º 28/84, de 20 de janeiro.

As sanções criminais associadas a atos de corrupção e infrações conexas são, entre outras, as seguintes:

- Corrupção e infrações conexas no setor público:

  Corrupção ativa (art.º 374.º do Código Penal) punível com pena de prisão até três anos ou com pena de multa até 360 dias.

  Recebimento indevido de vantagem (p.p. no art.º 372.º do Código Penal) punível com pena de prisão até três anos ou com pena de multa até 360 dias.

- Corrupção e infrações conexas no setor privado:

  Corrupção ativa com prejuízo do comércio internacional (p.p. no art.º 7.º da Lei n.º 20/2008, de 21 de abril) punível com pena de prisão de um a oito anos.

  Corrupção passiva (p.p. no art.º 8.º da Lei n.º 20/2008, de 21 de abril), punível com pena de prisão até cinco anos ou com pena de multa até 600 dias, elevada de um a oito anos caso o ato ou omissão for idóneo a causar uma distorção da concorrência ou um prejuízo patrimonial para terceiros.

  Corrupção ativa (p.p. no art.º 9.º da Lei n.º 20/2008, de 21 de abril), punível com pena de prisão até três anos ou com pena de multa, elevada para prisão até cinco anos ou pena de multa até 600 dias se a conduta visar obter ou for idónea a causar uma distorção da concorrência ou um prejuízo patrimonial para terceiros.

  Tráfico de influência (p.p. no art.º 335.º do Código Penal), punível com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal, se o fim for o de obter uma qualquer decisão ilícita favorável.

- Branqueamento (p.p. no art.º 368.º-A do Código Penal), punível com pena de prisão até doze anos, agravada em um terço se o agente praticar as condutas de forma habitual ou se for uma das entidades referidas no artigo 3.º ou no artigo 4.º da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, e a infração tiver sido cometida no exercício das suas atividades profissionais.

- Fraude na obtenção de subsídio ou subvenção (p.p. no art.º 36.º do DL n.º 28/84, de 20 de janeiro), punível com prisão de um a cinco anos e multa de 50 a 150 dias, elevada para de dois a oito anos, nos casos particularmente graves.

- Desvio de subvenção, subsídio ou crédito bonificado (p.p. no art.º 37.º do DL n.º 28/84, de 20 de janeiro), punível com prisão até dois anos ou multa não inferior a 100 dias, elevada a pena

de prisão de 6 meses a 6 anos e multa até 200 dias quando os valores ou danos causados forem consideravelmente elevados.

- Fraude na obtenção de crédito (p.p. no art.º 38.º do DL n.º 28/84, de 20 de janeiro), punível com prisão até 3 anos e multa até 150 dias, elevada até 5 anos de prisão e até 200 dias de multa caso o agente obtiver crédito de valor consideravelmente elevado.

- **O que fazer se um cliente ou fornecedor lhe oferecer bilhetes para um evento de lazer ou desportivo?**

  Consulte a nossa "Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção" e o "Protocolo em matéria de Ofertas e Convites", onde apresentamos os critérios para aceitar ou não convites de terceiros. Se, ainda assim, não for claro para si, consulte a Área de Cumprimento e Conduta.

  Os Colaboradores deverão recusar sempre qualquer solicitação por um terceiro de pagamentos, comissões, ofertas ou retribuições mencionadas nas regras precedentes, dando do facto imediato conhecimento à Área de Cumprimento e Conduta.

A fim de prevenir situações contrárias a este Código, em conformidade com a Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção, quando uma pessoa alheia ao Grupo Santander se proponha oferecer ou efetivamente ofereça ou entregue a qualquer Colaborador qualquer tipo de vantagem (presente, convite, oferta, etc.) não enquadrável em qualquer das exceções previstas e admitidas neste Código, deverá a mesma ser recusada seguindo-se todo o procedimento constante da referida Política e do Protocolo.

Quando se deparar com situações deste tipo e tiver dúvidas sobre se será apropriado aceitar ou oferecer um presente ou convite, consulte a Área de Cumprimento e Conduta.

4.5.4. A SUA RELAÇÃO COM A COMUNIDADE EM GERAL

4.5.4.1. Combatemos a criminalidade financeira

A criminalidade financeira causa situações perigosas e perdas graves para a sociedade, pelo que devemos contribuir para a sua prevenção e combate.

Todos os Colaboradores têm a obrigação de prevenir e não facilitar, em caso algum, o cometimento de qualquer tipo de delito, quer através do fornecimento de meios, quer através da transmissão de informações, a clientes, que possam ser utilizados para fins criminosos. Além disso, oferecemos a máxima colaboração às autoridades dos diferentes países onde operamos no combate à criminalidade financeira, que todos temos a responsabilidade de prevenir, dissuadir e detetar. Contamos com o seu compromisso inequívoco para reduzirmos o risco de os produtos e serviços que oferecemos serem utilizados em atividades criminosas ou para facilitar as mesmas.

No âmbito da prevenção da criminalidade financeira está integrada a luta contra o branqueamento de capitais, o financiamento do terrorismo, o incumprimento de sanções internacionais, o suborno e a corrupção.

Assim, terá de cumprir o Marco Corporativo de Prevenção do Crime Financeiro, as suas políticas e procedimentos.

4.5.4.2. Atividades políticas que afetem a nossa neutralidade

Respeitamos o seu direito à livre associação política. No entanto, terá de deixar claro que a sua participação decorre a título pessoal e não envolve o Grupo Santander.

Se lhe foi proposto ocupar um cargo público e considera aceitá-lo, antes de tomar uma decisão, informe o seu responsável e consulte as Áreas de Pessoas e Cultura e Cumprimento e Conduta. É importante que asseguremos que não existe qualquer incompatibilidade, bem como que tal não venha a comprometer o seu posto de trabalho no Banco Santander Totta.

4.5.4.3. Compromisso para com as nossas obrigações fiscais

Temos tolerância zero para com a evasão ilegal do pagamento de impostos. Em todas as entidades do Grupo Santander, cumprimos as nossas obrigações fiscais e os princípios que moldam a nossa estratégia fiscal.

Evite qualquer prática que pressuponha uma evasão ilegal do pagamento de impostos na sua atividade profissional. Deve respeitar as normas internas aplicáveis.

4.5.4.4. Como se relacionar com autoridades públicas

Quando se relacionar com autoridades públicas ou respetivos representantes, demonstre uma atitude de transparência, respeito e colaboração.

4.6. POR DETRÁS DO CÓDIGO GERAL DE CONDUTA. EQUIPAS ENVOLVIDAS

Por detrás de um grande projeto, há sempre uma grande equipa.

- **Área de Cumprimento e Conduta**:
    - executa, interpreta e implementa este Código;
    - aconselha na resolução de situações ligadas a condutas relacionadas com este Código e com normas internas, bem como na prevenção do risco reputacional associado;

- recebe sugestões, questões e denúncias relacionadas com o conteúdo deste Código; e
- concebe ações de formação e sensibilização sobre este código;
- promove a aplicação, a verificação de cumprimento, avaliação de incumprimentos e atualização deste Código.

- **Função de Pessoas e Cultura**, que apoia a Área de Cumprimento e Conduta no que toca:
  - a garantir a disponibilização deste Código a todas as pessoas a ele sujeitos, assegurando a respetiva tomada de conhecimento expresso por cada Colaborador;
  - à conceção, organização e realização de ações de formação sobre o mesmo;
  - a dar resposta às questões colocadas pelos Colaboradores.

Adicionalmente, a função de Pessoas e Cultura organiza o processo disciplinar, nos casos em que o mesmo tenha lugar.

O titular do Código Geral de Conduta, e quem o aprova, é o Conselho de Administração do Banco Santander, após parecer prévio da Comissão de Auditoria.

No âmbito das suas funções, a Auditoria Interna promove, de acordo com os seus próprios critérios, e de forma independente, as ações e revisões que entenda necessárias com relação às políticas e procedimentos relacionados com a Área de Cumprimento e Conduta.

Compete ao Conselho Administração, no âmbito das respetivas competências:

- aprovar este Código, bem como as políticas e normativos internos que o desenvolvem e concretizam;
- assegurar que este Código é divulgado interna e externamente, através do sítio da internet do Banco Santander Totta;
- garantir que o Banco assegura a tomada de conhecimento expresso por cada Colaborador do Código que esteja em cada momento em vigor;
- promover a divulgação das regras de conduta, de modo a torná-las presentes na gestão diária e no processo de tomada de decisão;
- monitorizar o cumprimento pelos Colaboradores deste Código e das políticas e normativos internos que o desenvolvem e concretizam

- assegurar as revisões periódicas a realizar a este Código.

Compete à Comissão de Auditoria, no âmbito das respetivas competências:

- emitir parecer prévio à aprovação deste Código, bem como às políticas e normativos internos que o desenvolvem e concretizam, e de quaisquer alterações aos mesmos;

- monitorizar a implementação e manutenção deste Código e de políticas eficazes para identificar, gerir e mitigar conflitos de interesses atuais ou potenciais.

O Comité de Controlo Interno e Cumprimento e o Comité de Riscos, quando aplicável, zelam pela conformidade com o Código por parte dos Colaboradores.

5. TITULARIDADE, INTERPRETAÇÃO, DATA DE VALIDADE E REVISÃO PERIÓDICA

- A aprovação deste documento cabe ao Conselho de Administração do Banco Santander Totta, que é também o titular do mesmo, após parecer prévio da Comissão de Auditoria.

- A sua interpretação cabe à Área de Cumprimento e Conduta.

- Este documento entrará em vigor na data da sua publicação. O seu conteúdo será objeto de revisão periódica, pelo menos a cada 2 anos, ou sempre que ocorram alterações legislativas e/ou regulamentares que o justifiquem.