



Código Geral de Conduta

Março 2025

 Santander

Índice

1/ Mensagem de Ana Botín	3	7/ O código na prática. Somos uma referência em termos de conduta	13
2/ Mensagem de Pedro Castro e Almeida	4	7.1/ A sua relação com os seus colegas	13
3/ A nossa cultura Corporativa	5	7.2/ A sua relação com o Santander	15
4/ Uma ferramenta para o seu dia a dia	7	7.3/ A sua relação com clientes , fornecedores e intermediários	21
4.1/ O que é o código de conduta	7	7.4/ A sua relação com a comunidade em geral	22
4.2/ Quem deve cumpri-lo	7	8/ Por detrás do Código de Conduta. Equipas envolvidas	24
4.3/ O que sucede em caso de incumprimento	8		
5/ Contamos com o seu compromisso	9		
5.1/ As chaves que guiam o seu bom desempenho	9		
6/ Canal Aberto - Nós ouvimo-lo	11		
6.1/ O que é e como funciona	11		



1/ Mensagem de Ana Botín



No Santander, partilhamos uma cultura comum: o Santander Way, que define a nossa missão - ajudar as pessoas e as empresas a progredir - o nosso objetivo - sermos a melhor plataforma aberta de serviços financeiros - e a nossa forma de trabalhar para sermos Simples, Próximos e Justos. Para o efeito, o Banco dispõe de uma forte cultura de gestão do risco e de cumprimento (Risk Pro) e de comportamentos corporativos (T.E.A.M.S.).

O Código Geral de Conduta contribui para a concretização da nossa cultura e define a forma como devemos agir e comportar-nos em relação a todas as pessoas com quem nos cruzamos no nosso trabalho.

Ser honesto, transparente e ético é uma responsabilidade de todos e constitui a base de um Banco em que se pode confiar. É por isso que devemos:

- Conhecer e cumprir o normativo interno e externo, aplicável, atuando sempre da forma mais adequada

e em benefício dos nossos clientes, acionistas, sociedade e do Grupo Santander.

- Comunicar tudo o que não está como deveria estar, para que possamos corrigi-lo, aprendendo com os nossos erros, para que o Santander continue a ser o Banco de confiança que sempre foi.

O mundo mudou muito nos últimos anos, e o Grupo Santander também, para manter a fidelidade dos nossos clientes e continuar a ser uma empresa de que todos nos podemos orgulhar.

Ter uma cultura corporativa forte e comum, acreditar nela e empenharmo-nos em pô-la em prática todos os dias ajudar-nos-á a impulsionar a nossa transformação e a tornarmo-nos líderes no setor da Banca Responsável.

Conto consigo. O seu comportamento é importante.

2/ Mensagem de Pedro Castro e Almeida



No Santander Portugal acreditamos que as escolhas de cada um de nós são fundamentais para o propósito do Banco, de contribuir para uma sociedade mais justa, assente na prosperidade das pessoas e das empresas.

Um modelo rigoroso de gestão e controlo de riscos e uma sólida cultura de cumprimento constituem partes fundamentais da nossa identidade, para a qual o Código Geral de Conduta contribui de forma decisiva.

O Código Geral de Conduta reflecte os elevados padrões de comportamento ético que devemos seguir enquanto colaboradores do Banco. Todos devemos, em especial, conhecer e cumprir as normas internas e externas em vigor, actuando de forma profissional, íntegra, honesta e em conformidade com os princípios de responsabilidade social corporativa.

Sempre que identificarmos situações que devam ser corrigidas, devemos reportá-las.

Todos temos aqui um papel fundamental, pois representamos o Banco perante os nossos Clientes e só com a sua confiança conseguiremos salvaguardar a boa reputação do Banco.

Esta cultura corporativa sólida é também fundamental para o sucesso da nossa transformação e para continuarmos a ser uma empresa em que nos orgulhamos de trabalhar.

Conto convosco. A vossa conduta importa.



3/ 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. É:



A nossa missão: ajudar as pessoas e as empresas a progredir,



A nossa visão: ser 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 uma forma única, oferecendo-lhes os produtos e serviços que melhor se adaptam às suas necessidades.
- **Justo:** 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 nós 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 o trabalho em conjunto com os meus colegas para alcançar objetivos comuns.



Speak up (falo abertamente)

Expresso as minhas ideias e preocupações e encaminho quaisquer problemas ou riscos, de modo a criar um ambiente de respeito e confiança. Sinto-me confortável em receber e dar *feedback*.

Dispomos ainda de um modo próprio de gestão dos riscos, o **Risk Pro**, uma gestão sólida, conjunta e atenta que envolve toda a equipa, desde os colaboradores das agências até ao Conselho de Administração.

The Santander Way é a pedra angular da criação de um Banco mais responsável.



4/ Uma ferramenta para o seu dia a dia

Todos os colaboradores 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.

4.1 / O que é o código de conduta?

Este documento estabelece os comportamentos e os valores de conduta que todos nós, no Grupo Santander, somos obrigados a seguir.

Construiremos um Grupo Santander justo e ético com o seu comportamento exemplar no dia a dia. Este código é uma ferramenta na qual pode confiar no seu percurso rumo ao progresso e à transformação da sociedade e das empresas.

O código atua como um mecanismo de prevenção dos riscos a que estamos expostos. Consulte a [Política de Defesa Corporativa](#).

4.2 / Quem deve cumpri-lo

Este Código aplica-se a todos os colaboradores do Banco Santander Totta, servindo de referência para as demais entidades que integrem o grupo Santander em Portugal.

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, devem conhecer e cumprir este código, o que não altera o seu dever de cumprir outros códigos de conduta específicos da sua atividade.



4.3 / O que sucede em caso de incumprimento



O incumprimento de qualquer disposição deste Código e/ou das normas internas que o desenvolvem, pode dar origem a sanções disciplinares, outras medidas de carácter administrativo ou mesmo sanções penais, se for o caso.

No seu trabalho diário, poderão ocorrer situações em que não saiba como agir. Se precisar de aconselhamento ou tiver dúvidas relacionadas com qualquer parte deste Código, contacte a área de Cumprimento e Conduta.

Se identificar incumprimentos ou irregularidades, fale: deve informar o seu responsável e a área correspondente: Cumprimento e Conduta e/ou Pessoas e Cultura. Também o escutamos através do Canal Aberto (no ponto 6, explicamos em pormenor como fazê-lo).



5/ Contamos com o seu compromisso

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

5.1 / As chaves que guiam o seu bom desempenho

Enquanto 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 à sua atividade.
- Agir com imparcialidade, integridade e honestidade, e não se envolver em atividades ilegais ou pouco éticas, tal como definido no presente Código Geral de Conduta.
- 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 sempre no interesse do Grupo Santander e não para beneficiar pessoalmente das oportunidades de negócio do Grupo Santander.
- Dar prioridade ao trabalho que desempenha no Grupo Santander e 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.
- Informar o seu Responsável, e as 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.





- Deve 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 diferentes produtos e serviços que comercializamos conforme informação divulgada oportunamente.
- Respeite os procedimentos internos, especialmente os relacionados com o exercício de poderes e a aplicação de limites de risco.
- Cuide bem dos recursos que são colocados à sua disposição.
- A formação e a aprendizagem são indispensáveis para o desenvolvimento 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.

- Respeite os direitos de sindicalização, associação e negociação coletiva
- Respeite as regras de segurança e higiene no trabalho para prevenir e minimizar os riscos laborais. Desta forma, estará a cuidar de si e dos seus colegas.

O Santander cumpre as normas ambientais, sociais e de governo (ESG, em inglês) aplicáveis e contribui para diversos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 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. Acreditamos também que a saúde e a segurança dos nossos colaboradores são fundamentais para alcançarmos um ambiente de trabalho confortável e seguro, sendo a melhoria permanente das condições de trabalho um objetivo prioritário. Fomentamos também o diálogo aberto, transparente e construtivo com as organizações representativas dos trabalhadores, para consolidarmos os objetivos de paz social e estabilidade laboral.

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

6/ Canal Aberto. Nós ouvimo-lo

Queremos que comunique de forma sincera e com clareza, pois isso gera confiança e promove o trabalho de equipa.

6.1 / O que é e como funciona

No Grupo Santander esforçamo-nos para manter uma cultura de trabalho aberta e honesta. Fomentamos um ambiente ético, responsável e transparente, onde as pessoas falam com clareza e no qual as pessoas se expressam com liberdade.

Para garantir que isto acontece, dispomos do Canal Aberto.

O Canal Aberto é a nossa linha de ética interna, concebida para permitir que os colaboradores e qualquer fornecedor do Grupo se expressem e falem com clareza, fortalecendo a cultura da informação e de cumprimento no Grupo Santander. Está acessível através da página da [intranet do Banco Santander](#) ou pelo telefone [800 181 323]. Está disponível em vários idiomas e está operacional 24 horas por dia, sete dias por semana. Para garantir a respetiva confidencialidade e anonimato, as comunicações são recebidas por uma empresa externa.

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

- possíveis suspeitas de uma infração criminal;

- eventuais incumprimentos do Código Geral de Conduta;
- eventuais incumprimentos de normas legais e regulamentares, bem como 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 infrações ao direito da União Europeia; ou
- possíveis incumprimentos dos nossos comportamentos corporativos.

As comunicações são transmitidas, sempre de forma confidencial (e, se o desejar, de forma anónima) à área de Cumprimento e Conduta.



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, seguindo, para o efeito, os procedimentos internos previstos na Política de 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 comunicações recebidas através do Canal Aberto, são protegidos todos os direitos e garantias das pessoas envolvidas na comunicação.

Se sabe, suspeita ou acredita que existe alguma conduta que nos afasta de sermos um Banco ético, responsável e justo, comunique-o com clareza.

Tem à sua disposição a [Política e Procedimentos do Canal Aberto](#) para conhecer mais detalhadamente os critérios e princípios de gestão que regulam o nosso canal.

O Grupo Santander incentiva ativamente a comunicação de qualquer irregularidade, sendo os Canais de Denúncia Interna os canais privilegiados para a comunicação de condutas que possam configurar infrações penais ou administrativas, 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.



Sentir-me-ia mais confortável em comunicar a situação presencialmente. Será possível?

Sim, pode 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 tenho a certeza se o que vivi constitui ou não uma situação que possa ser comunicada através do Canal Aberto. O que devo fazer?

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

7/ O código na prática.

Somos uma referência de conduta

Não queremos impor regras, queremos que as queiram cumprir.

7.1 / A sua relação com os seus colegas

7.1.1 / 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.

Quando 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.

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

Note-se 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

7.1.2 / 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 de si uma conduta tolerante e exemplar.

São proibidos os abusos, a intimidação, o assédio, tanto moral como sexual, as faltas de respeito e comportamentos que possam atentar contra a dignidade das pessoas, nomeadamente 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.

7.1.3 / Como prevenir um conflito de interesses com familiares ou amigos

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 participe nem influencie procedimentos de contratação relativos a produtos ou serviços que envolvam familiares, ou sociedades ou pessoas com as quais tenha uma relação estreita.

Não conceda um tratamento privilegiado e/ou condições de trabalho especiais a familiares ou pessoas com quem tenha uma relação estreita.

Abstenha-se de influenciar qualquer processo de contratação, promoção ou melhoria das condições de trabalho de uma pessoa com quem tenha uma relação 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 tiver uma relação familiar com um 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 de Pessoas e Cultura.



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 estreita*?

Trata-se de 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

7.2 / A sua relação com o Santander

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

Nesses casos, as áreas de Pessoas e Cultura e de Cumprimento e Conduta assegurarão que as operações decorrem com transparência e em condições de igualdade para com outras partes interessadas, são realizadas de acordo com as condições de mercado e não materializam 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. .

Para mais informações, consulte a [Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses](#).

7.2.2 / Como tratar informação confidencial e dados pessoais

Em 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, mesmo depois de terminada a relação com o Banco Santander Totta ou o Grupo Santander.

Utilize as informações e os dados pessoais exclusivamente para o desempenho da sua atividade profissional no Grupo Santander. Devem ser utilizados apenas os dados e a informação estritamente necessários e em relação aos quais se tenha autorização para o efeito.

Ao tratar dados pessoais, certifique-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. Consulte a [Política Geral de Proteção e Tratamento de Dados Pessoais](#).

Não partilhe dados pessoais com terceiros, a menos que tenha conhecimento de que existe uma base legal para o fazer.

Nunca utilize as informações a que tem acesso no exercício das suas funções para o 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.

7.2.3 / A sua conduta face aos meios de comunicação social e eventos públicos

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

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 no Grupo Santander, peça autorização ao seu Responsável e às áreas 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. Consulte a [Política de Comunicação](#).

7.2.4 / O seu comportamento 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 negocie a descoberto ou sem uma provisão suficiente de fundos.
- Não realize operações com base em informação confidencial de clientes ou fornecedores ou em informação sensível nossa que tenha obtido durante o exercício das suas funções profissionais.
- 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.



O que devo fazer se receber informações privilegiadas?

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.



O que é 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.

7.2.5 / 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 anti concorrencial que detete no relacionamento com concorrentes. Se tiver quaisquer dúvidas ou suspeitas, consulte as áreas Jurídica ou de Cumprimento e Conduta. Para mais informações, leia atentamente a [Política de Defesa da Concorrência](#).

7.2.6 / 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 boas 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 violações graves da segurança, como o uso de software não autorizado, o incumprimento por parte de utilizadores técnicos, exfiltrações ou fugas de informação.

Consulte o [Marco Corporativo de Cibersegurança](#), a [Política de Controlo e Supervisão do Risco de Cibersegurança](#) e o [Reporte de Eventos de Cibersegurança](#).

7.2.7 / Utilização responsável das redes sociais pessoais

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 [Política Sobre a Utilização das Redes Sociais pelos Colaboradores para Fins Pessoais](#), e cumpra os seus princípios básicos.



Posso fazer um comentário dando a minha opinião numa publicação dos nossos perfis corporativos?

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.

7.2.8 / 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.

7.2.9 / Informação financeira: fiável e transparente

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.



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.

Ao 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.

7.2.10 / **Controlo das despesas individuais**

No decurso da sua atividade profissional connosco, 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.

7.2.11 / **Tenha em conta os direitos de propriedade intelectual e industrial**

No Grupo Santander, temos direitos de propriedade intelectual e/ou direitos 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.

Respeite igualmente 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.

7.3 / A sua relação com clientes, fornecedores e intermediários

7.3.1 / Comercialização de produtos e serviços

Quando participar em qualquer uma das fases de conceção e comercialização de produtos e serviços, tenha presentes as normas internas relativas a comercialização e proteção do consumidor, para garantir que os nossos clientes são 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.

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.

Para mais informações, consulte o [Código de Conduta na Relação com os Clientes](#).

7.3.2 / Relações 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 com 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.

7.3.3 / **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.



O que devo fazer se um cliente ou fornecedor me oferecer bilhetes para um evento desportivo ou de lazer?

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.

Consulte a [Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção](#) (ABC, em inglês) e o [Protocolo em matéria de Ofertas e Convites](#).

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.

7.4 / A sua relação com a comunidade em geral

7.4.1 / **Combateamos a criminalidade financeira**

A criminalidade financeira provoca situações perigosas e graves prejuízos para a sociedade, pelo que devemos contribuir para a sua prevenção e repressão.

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 abrangida 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:

- **Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo**
- **Política de Sanções e Contramedidas Financeiras.**

- **Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção (ABC).**

7.4.2 / Atividades políticas que afetam 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 de 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.

7.4.3 / Compromisso para com as nossas obrigações fiscais

Temos tolerância zero para com a evasão fiscal (não pagamento ilegal 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 situação de evasão fiscal na sua atividade profissional. Deve respeitar as normas internas aplicáveis.

7.4.4 / Como se relacionar com autoridades públicas

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

8/ Por detrás do Código Geral de Conduta. Equipas envolvidas

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

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

1. 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;

2. Área de Pessoas e Cultura apoia a área de Cumprimento e Conduta:

- ao garantir a disponibilização deste Código a todas as pessoas a ele sujeitos, assegurando a respetiva tomada de conhecimento expresso, por cada Colaborador;

- na conceção, organização e realização de ações de formação sobre o mesmo;
- a dar resposta às questões colocadas pelos Colaboradores.

A função de Recursos Humanos organiza ainda 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 Totta, após parecer prévio da Comissão de Auditoria.

O Comité de Controlo Interno e Cumprimento e o Comité de Riscos, quando aplicável, zelam pelo cumprimento do Código por parte dos Colaboradores.

Código Geral de Conduta

Março 2025

