

## **POLÍTICA GERAL DE CONFLITOS DE INTERESSES**

## ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO .....	4
2	ÂMBITO SUBJETIVO .....	5
3	CONFLITO DE INTERESSES .....	5
	3.1 NOÇÃO GERAL.....	5
	3.2 TIPOLOGIAS .....	6
	3.3 ENUMERAÇÃO.....	6
4	OBJETIVOS .....	9
5	PRINCÍPIOS .....	9
	5.1 LEGALIDADE .....	9
	5.2 UNIVERSALIDADE E TRANSVERSALIDADE .....	9
	5.3 TRANSPARÊNCIA .....	10
	5.4 PREVENÇÃO.....	10
	5.5 NEUTRALIDADE .....	11
	5.6 RESPONSABILIDADE .....	11
	5.7 SEGREGAÇÃO E PROTEÇÃO PATRIMONIAL.....	11
	5.8 TUTELA DOS CLIENTES .....	12
6	COMPROMISSO E ORGANIZAÇÃO .....	12
7	MODELO DE GOVERNO .....	13
8	ESTRUTURA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE CONFLITOS DE INTERESSES .....	13
	8.1 GENERALIDADE E SUBSIDIARIEDADE .....	13
	8.2 IDENTIFICAÇÃO DE CONFLITOS.....	14
	8.3 CAUTELAS DE PREVENÇÃO.....	14
	8.4 COMUNICAÇÃO DE CONFLITOS .....	15
	8.4.1 CONFLITOS DA PESSOA SUJEITA .....	15
	8.4.2 OUTROS CONFLITOS.....	15
	8.4.3 OUTRAS COMUNICAÇÕES.....	16
	8.4.4 CANAL DE DENÚNCIAS.....	16
	8.4.5 CONTEÚDO DA COMUNICAÇÃO .....	16
	8.5 GESTÃO DE CONFLITOS.....	16
	8.5.1 CONFLITOS QUE ENVOLVAM MEMBROS DA ADMINISTRAÇÃO .....	16
	8.5.2 CONFLITOS PARTICIPADOS AOS RESPONSÁVEIS HIERÁRQUICOS.....	17
	8.5.3 OUTROS CONFLITOS PARTICIPADOS AO DIRETOR DE CUMPRIMENTO... 17	

	8.5.4 CONFLITOS COM CARÁTER DURADOURO.....	18
9	DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO .....	18
10	REPORTE .....	18
11	DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	19
	11.1 CONFLITOS COM ENTIDADES ABRANGIDAS NA CONSOLIDAÇÃO PRUDENCIAL.	19
	11.2 CONFLITOS PASSADOS .....	19
	11.3 CONFLITOS FUTUROS .....	19
	11.4 GESTÃO.....	19
12	INCUMPRIMENTO .....	19
13	DIVULGAÇÃO EXTERNA .....	20
14	REVISÃO.....	20
15	PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES .....	20
16	COMUNICAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES AOS CLIENTES.....	21
17	REGISTO DE CONFLITOS DE INTERESSES .....	21

## 1 ENQUADRAMENTO

Tal como se encontra expressamente consagrado e assumido na Política Global de Cumprimento, o Banco Santander Totta, S.A. (adiante designado por Banco) tem por objetivo fundamental proceder, em todos os domínios em que intervém, em total consonância com os normativos aplicáveis, satisfazendo as respetivas especificidades, pautando a sua atividade por elevados padrões éticos e intentando observar as orientações emitidas pelas autoridades competentes e as melhores práticas.

Sem embargo, identificam-se domínios diversos que, em razão de imperativos particulares ou de características peculiares, requerem a adoção de políticas próprias que, sem porem em causa a arquitetura geral da Política de Cumprimento, se constituem, todavia, como instrumentos específicos para o respetivo enquadramento.

É o que sucede com a temática dos conflitos de interesses, que tem, aliás, vindo a ser progressivamente alvo de intervenções normativas a diversos níveis e da preocupação das autoridades de regulação e supervisão. Salientam-se nestes dois diferentes planos os novos regime dos mercados de instrumentos financeiros, e de seguros e as orientações da EBA sobre governo interno, emitidas em Novembro de 2017.

Conquanto o Banco tenha adotado, desde há muito, uma política de conflitos de interesses, devidamente aprovada e publicada, justifica-se proceder a uma nova revisão, em ordem a melhor corresponder às exigências com que a Instituição é confrontada, densificando a documentação das regras e práticas vigentes.

Com múltiplas manifestações em distintos patamares, a problemática dos conflitos de interesses é transversal a toda a atividade exercida pelas instituições e seus Colaboradores.

Consequentemente, o presente documento contém a política global de conflitos de interesses, considerando os diversos estádios revelantes: caracterização, identificação, prevenção, monitorização, gestão e superação.

Este documento deve, no entanto, ser considerado em conjunto com outros relevantes instrumentos que o complementam e que ele complementa, de resto à semelhança do que ocorre com outras políticas.

São, nomeadamente, relevantes, para o efeito, os seguintes:

- ✓ Código Geral de Conduta
- ✓ Código de Conduta no Mercado de Valores
- ✓ Código de Conduta na Relação com os Clientes

- ✓ FX Global Code
- ✓ Programa de prevenção da corrupção
- ✓ Política Global de Cumprimento
- ✓ Política Geral de Proteção e Tratamento de Dados Pessoais
- ✓ Política de Avaliação da Adequação de Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização e Titulares de Funções Essenciais
- ✓ Política de Remunerações
- ✓ Circular Sobre Comercialização, Aprovação e Seguimento de Produtos e Serviços
- ✓ Política de Compras
- ✓ Política de Financiamento de Partidos Políticos
- ✓ Políticas de relação com Entidades Relacionadas

Além destes documentos, poderão existir regras próprias de conflitos de interesses, aplicáveis em domínios específicos, ditadas pela exigência do cumprimento de normativa particular ou de decisões corporativas.

Estas normas, quando existam, aplicam-se nos respetivos âmbitos.

## **2 ÂMBITO SUBJETIVO**

Esta política é de aplicação geral no Banco e comum a todas as Entidades do Grupo Santander em Portugal, estruturadas sob o domínio direto ou indireto da sociedade Santander Totta, SGPS, SA, sem prejuízo de, com relação a cada uma, se considerarem as especificidades próprias.

A política abrange e vincula todos os administradores, Quadros Diretivos e demais Colaboradores do Grupo, independentemente da natureza do vínculo que os liga à Instituição.

O conjunto das Pessoas vinculadas às regras e obrigações constantes deste documento e dos demais documentos internos relevantes denomina-se, em seguida, "Pessoas Sujeitas".

## **3 CONFLITO DE INTERESSES**

### **3.1 NOÇÃO GERAL**

Para os efeitos desta política, ocorre um conflito de interesses real ou potencial quando se verifica uma situação em que o Banco, as suas Contrapartes, Acionistas ou qualquer Pessoa

sujeita podem, por virtude de uma certa atividade, operação ou atuação, obter a satisfação de interesses próprios ou de terceiros que excedam a causa-função determinante da atividade, operação ou ação consideradas.

São equiparados aos interesses próprios das Pessoas sujeitas os das Entidades a ele vinculadas, sendo como tal qualificadas as seguintes:

- ✓ Cônjuge ou Pessoa que viva em união de facto
- ✓ Parentes ou afins em linha reta
- ✓ Outros parentes ou afins que coabitem com a Pessoa sujeita
- ✓ Sociedade ou qualquer outra Entidade coletiva, relativamente à qual se verifique alguma das seguintes situações
  - Seja direta ou indiretamente dominada pela Pessoa sujeita ou por qualquer Pessoa a ela equiparada, ou em que, por qualquer outra razão, a Pessoa sujeita ou Pessoa equiparada possa exercer uma influência determinante;
  - A Pessoa sujeita ou Pessoa equiparada seja titular, único ou não, de cargo no Órgão de Administração, Gerência ou Direção;
  - A Pessoa sujeita ou equiparada seja beneficiário efetivo;
  - Qualquer realidade não juridicamente personificada de que a Pessoa sujeita ou Pessoa equiparada seja beneficiário efetivo ou em que exerça influência determinante, como, designadamente, poderá ser o caso de Fundos de Investimento, herança jacente ou indivisa ou realidade de natureza fiduciária.

### **3.2 TIPOLOGIAS**

São consideradas as seguintes tipologias:

- ✓ Conflitos entre o Banco e Clientes
- ✓ Conflitos entre Pessoas sujeitas e Clientes
- ✓ Conflitos entre o Banco e Acionistas
- ✓ Conflitos entre o Banco e Entidades sujeitas
- ✓ Conflitos entre Clientes

### **3.3 ENUMERAÇÃO**

Para os efeitos desta Política são designadamente caracterizadas como situações atuais ou potenciais de conflitos de interesses as seguintes:

a. Aquelas em que:

- O Banco ou outra Entidade do Grupo, aqui designadas por Entidades sujeitas ou
- Qualquer Pessoa sujeita

Se encontre em alguma das seguintes circunstâncias:

- ✓ Seja suscetível de obter um ganho financeiro ou evitar uma perda financeira, em detrimento do Cliente.

Não se incluem, sem embargo, neste âmbito, os casos em que as Entidades ou Pessoas sujeitas atuam como contrapartes em operações com Clientes, como tal referenciados, no desenvolvimento normal e legítimo da atividade, segundo as práticas de mercado, como, por exemplo, na prestação de atividades ou serviços de investimentos financeiros, na contratação de instrumentos derivados, na celebração de contratos de crédito e outras operações, sem prejuízo das normas de proteção de Clientes aplicáveis em cada caso (como sucede, designadamente com as relativas à comercialização de produtos e serviços)

- ✓ Tenha interesse particular nos resultados decorrentes de um serviço prestado ao Cliente ou de uma operação realizada pelo Cliente, alheio ao próprio serviço ou operação em causa
- ✓ Receba um incentivo financeiro ou de outra natureza para privilegiar os interesses de um Cliente em detrimento de outro Cliente
- ✓ Desenvolva as mesmas atividades que o Cliente e possa entrar em colisão com este.

Não se encontram abrangidas as situações incluídas nas Políticas de Incentivos e Remunerações

b. Aquelas em que:

- Qualquer Pessoa sujeita

Se encontre em alguma das seguintes circunstâncias:

- ✓ Possa obter, por virtude da prática de qualquer operação com o Banco, para si ou para terceiro, benefício Pessoal ou a satisfação de qualquer interesse privado que transcenda os efeitos típicos da operação;
- ✓ Possa obter, para si ou para terceiro, um benefício Pessoal ou a satisfação de qualquer interesse privado, em consequência de uma decisão tomada pelo Banco;
- ✓ Possa exercer qualquer tipo de influência, que não seja estritamente decorrente do desempenho das suas atribuições funcionais, relativamente à tomada de qualquer

decisão, nomeadamente por virtude de relações de natureza familiar, social, económica, política ou outras alheias à estrutura ou atividade da Instituição;

- ✓ Possa ser influenciado ou afetado no exercício das suas atribuições profissionais por virtude da concomitância de vínculos de outra natureza, nomeadamente de carácter familiar, laboral, social, económica, política ou outras alheias à relação com o Banco.

c. Aquelas em que:

- Qualquer acionista que não seja parte relacionada

Se encontre em alguma das seguintes circunstâncias

- ✓ Realize ou pretenda realizar com o Banco qualquer contrato ou outra operação integrada na atividade bancária que não está disponível para a generalidade dos Clientes ou em condições diferentes das que o Banco usualmente pratica para Clientes em situação idêntica;
- ✓ Realize ou pretenda realizar com o Banco qualquer contrato ou operação que, conquanto integrada na capacidade do Banco, não consubstancie o exercício de nenhuma das atividades regularmente realizadas com Clientes.

d. Aquelas em que:

- Qualquer Entidade sujeita ou outra parte relacionada

Se encontra na situação de:

- ✓ Realizar ou pretender realizar com o Banco qualquer contrato ou operação, na qualidade de Contraparte, seja ou não especificamente relativa ao normal exercício de qualquer das atividades desenvolvidas pela instituição.

e. Aquelas em que:

- Na relação simultânea com distintos Clientes

Se verifique alguma das seguintes circunstâncias:

- ✓ Possam ser realizados contratos ou operações incompatíveis ou não totalmente compatíveis entre si;
- ✓ Possam ser realizados contratos ou operações tendo em vista proporcionar a vários Clientes resultados que, todavia, só podem ser obtidos por um ou alguns deles;
- ✓ Possam ser satisfeitas ou privilegiadas pretensões de um Cliente em termos que envolvem a não satisfação das pretensões de outro.

## 4 OBJETIVOS

A presente Política tem os seguintes objetivos principais:

- ✓ Estabelecer os princípios gerais aplicáveis;
- ✓ Referenciar os mecanismos e procedimentos que permitam identificar e comunicar possíveis conflitos de interesses;
- ✓ Prever medidas que permitam, na medida do possível, evitar a ocorrência real de conflitos de interesses;
- ✓ Determinar a forma de gerir os conflitos de interesses que não possam ser evitados, assim como de disponibilizar a informação devida aos Clientes;
- ✓ Documentar adequadamente, para o respetivo controlo e, sendo o caso, esclarecimentos às Entidades reguladoras, a implementação das medidas para atingir os objetivos precedentes;
- ✓ Definir responsabilidades e o modelo de governo.

## 5 PRINCÍPIOS

A Política de Conflito de Interesses e os procedimentos que a executam assentam nos seguintes princípios fundamentais:

### 5.1 LEGALIDADE

A prevenção, controlo e gestão de conflitos de interesses devem ser realizados com observância dos normativos legais e regulamentares aplicáveis e, bem assim, de todas as demais regras a que o Banco esteja obrigado, ainda que na decorrência de ato voluntário.

Serão igualmente consideradas as orientações não vinculativas que sejam emitidas pelas Entidades de regulação e supervisão competentes.

### 5.2 UNIVERSALIDADE E TRANSVERSALIDADE

Esta Política abrange todas as atividades desenvolvidas e vincula todos quantos, aos diversos níveis, dirigem, trabalham e colaboram com a Instituição, a quem, correspondentemente, incumbem os deveres de integral respeito e de atuação em conformidade.

Este mesmo princípio é extensível a todos os demais documentos relevantes, salvas as restrições que deles resultem, nomeadamente quanto ao respetivo âmbito de aplicação.

### **5.3 TRANSPARÊNCIA**

A política e demais instrumentos relevantes estão acessíveis e são cognoscíveis por todos os destinatários.

Todas as Pessoas sujeitas, relativamente às quais ocorra um conflito de interesses, devem comunicá-lo internamente de forma verdadeira, clara, completa e objetiva, cumprindo os procedimentos que estão estabelecidos.

Sempre que possível, será indicado se a circunstância potenciadora do conflito tem carácter ocasional ou duradouro, bem como se se projeta sobre situações concretas ou envolve o exercício recorrente da atividade.

Da mesma forma, as decisões que sejam tomadas no processo de gestão de situações atuais ou potenciais de conflitos serão transmitidas, quando for o caso, de forma simples, clara e compreensível de modo a que os destinatários as possam cumprir sem dúvidas.

Sem embargo, são assegurados procedimentos que permitem a obtenção dos esclarecimentos complementares que sejam necessários.

### **5.4 PREVENÇÃO**

Todas as Entidades e Pessoas sujeitas procederão sempre de modo a prevenir a ocorrência de reais potenciais conflitos de interesses, incluindo, na medida do possível, os conflitos de Clientes entre si.

Para o efeito, devem ser sempre tempestivamente cumpridos os procedimentos de identificação e comunicação definidos.

Além disto, compete a todas as Entidades e Pessoas sujeitas realizar os melhores esforços para evitar ocorrências que as coloquem em situações de conflito bem como para remover as circunstâncias que as determinam, quando se tenham verificado.

Em nenhum caso se proverá ou estimulará a realização de operações por qualquer Cliente com o objetivo de beneficiar outro.

Ressalva-se a hipótese de todos os Clientes envolvidos conhecerem as suas diferentes posições e aceitarem expressamente realizar a operação.

## **5.5 NEUTRALIDADE**

Todas as Pessoas sujeitas, relativamente às quais se verifiquem situações de real ou potencial conflito de interesses, devem agir de forma neutra, de modo a que, em nenhuma circunstância possa resultar da sua atuação o benefício da posição própria ou de terceiros equiparados.

Nenhuma Pessoa sujeita que se encontre em situação de conflito de interesses com a Instituição ou com Clientes pode participar no processo de decisão que envolva os atos ou operações a que o conflito respeite, independentemente da fase em que o processo se encontre e do conteúdo da decisão.

Sem prejuízo das demais obrigações constantes do Código Geral de Conduta com relação ao eventual exercício de outra atividade fora do Grupo, remunerada ou não, nenhuma Pessoa sujeita pode aceitar ou desenvolver atividades concorrentes ou que sejam geradoras de situações que limitem ou condicionem o normal desempenho das suas atribuições.

## **5.6 RESPONSABILIDADE**

Todas as Entidades e Pessoas sujeitas são responsáveis pela adoção das providências concretas necessárias para obviar à geração de situações de conflitos de interesses e bem assim, pelo cumprimento dos procedimentos de comunicação e gestão de conflitos quando estes ocorram.

Em especial os titulares dos cargos sociais têm a responsabilidade de cumprir todas as disposições legais aplicáveis relativas ao impedimento e limitações ao desempenho de outros cargos ou funções

Qualquer Pessoa sujeita que identifique uma situação de conflito real ou potencial de interesses que envolva qualquer outra Pessoa ou Cliente entre si, deve informar da situação o mais prontamente possível, nos termos consignados nesta política e nos demais documentos relevantes.

## **5.7 SEGREGAÇÃO E PROTEÇÃO PATRIMONIAL**

As Pessoas sujeitas adotarão todas as medidas ao seu alcance para garantir a proteção do património dos Clientes confiado a qualquer das Entidades do Grupo e cumprirão escrupulosamente todas as determinações legais, regulamentares e corporativas que

determinem ou regulem a segregação patrimonial dos bens dos Clientes, tanto na relação com as próprias Entidades como na relação com bens de outros Clientes.

## **5.8 TUTELA DOS CLIENTES**

Sem prejuízo do cumprimento das demais disposições específicas constantes desta política, as Pessoas sujeitas deverão proceder sempre de modo a que seja dada prevalência aos interesses dos Clientes quando ocorra um conflito entre estes e as Pessoas sujeitas ou alguma Entidade sujeita.

Sempre que, apesar das providências de prevenção e superação adotadas, permaneça uma situação de conflito de interesses com Clientes, eles devem ser informados do conflito e das medidas tomadas para mitigar os riscos identificados.

No caso de conflitos entre Clientes, e salvo no que por eles seja acordado em contrário, as Pessoas sujeitas procederão sempre de modo a assegurar-lhes um tratamento equitativo e transparente e, sempre que possível, proporcionar-lhes-ão a informação adequada, sem prejuízo da observância do dever de confidencialidade decorrente da Lei.

## **6 COMPROMISSO E ORGANIZAÇÃO**

A identificação e gestão dos conflitos de interesses constitui um compromisso que envolve toda a Instituição, suportadas no modelo de governo e na estrutura de gestão abaixo referenciadas e em consonância com a organização e ação segundo três linhas de defesa.

A primeira abrange todas as áreas que regularmente interagem com terceiros, designadamente Clientes e Fornecedores.

Compete-lhes observar, na sua atuação corrente, todos os normativos aplicáveis da presente política e demais documentos relevantes, incluindo os deveres de informação sobre situações de conflitos de interesses que identifiquem.

A segunda linha integra a estrutura de gestão, bem como todas as áreas de controlo, a quem cabe, no âmbito das respetivas atribuições, assegurar o cumprimento e providenciar as medidas adequadas para superar incidências que possam ocorrer.

A segunda linha de defesa atua também como primeira linha em relação aos conflitos que se manifestem com Pessoas sujeitas que integrem as respetivas áreas.

A terceira linha de defesa é exercida pela Auditoria Interna, a quem cabe o escrutínio de todo o sistema de identificação e gestão de conflitos de interesses, segundo os seus próprios critérios e planos de ação.

## **7 MODELO DE GOVERNO**

O sistema de identificação e gestão de conflitos de interesses, em consonância com os requisitos e exigências inerentes, constituem responsabilidade geral do Conselho de Administração e da Comissão Executiva.

Cabe-lhes, designadamente, a aprovação da Política Geral, o acompanhamento da gestão do risco e a tomada das medidas preventivas e preparatórias necessárias.

O Conselho de Administração assegura também, diretamente, a gestão dos conflitos que possam surgir envolvendo qualquer dos seus membros.

Sem embargo da responsabilidade dos membros do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, estão também atribuídas competências a diversas estruturas de governo interno, de primeiro nível, segundo o que decorre da documentação correspondente, em razão do que integram o sistema geral de prevenção e gestão de conflito de interesses.

Cabe-lhes, designadamente, apoiar, acompanhar e controlar os riscos inerentes e adotar as medidas apropriadas no âmbito das respetivas atribuições,

É o caso, nomeadamente e sem exclusão de outros, do Comité Executivo de Riscos, do Comité de Controlo de Riscos, do Comité de Controlo Interno e do Comité Local de Comercialização.

O modelo de governo é complementado pela estrutura de gestão que seguidamente se refere.

## **8 ESTRUTURA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE CONFLITOS DE INTERESSES**

### **8.1 GENERALIDADE E SUBSIDIARIEDADE**

As regras e procedimentos constantes deste capítulo têm carácter geral e aplicam-se na gestão da política de conflito de interesses sempre que não estejam estabelecidas regras e procedimentos diferentes em documentos específicos.

Neste caso, as regras e procedimentos constantes desses documentos prevalecem, aplicando-se as presentes a título complementar e subsidiário.

## **8.2 IDENTIFICAÇÃO DE CONFLITOS**

Todas as Pessoas sujeitas deverão manter especial atenção com vista à identificação de situações de possíveis conflitos de interesses em que, elas próprias, possam encontrar-se com a Instituição, com Clientes ou entre si.

Da mesma forma, devem manter especial atenção com vista à identificação de situações de possível conflito que envolvam outras Pessoas sujeitas ou Clientes entre si.

## **8.3 CAUTELAS DE PREVENÇÃO**

Salvo precedendo autorização expressa do Diretor de Cumprimento, nenhuma Pessoa sujeita poderá:

- ✓ Aceitar Pessoalmente compromissos fiduciários, mandatos ou poderes de Clientes, a não ser que lhes sejam concedidos por Pessoas a si vinculadas;
- ✓ Transmitir a Clientes ou aceitar deles posições emergentes de contratos ou operações celebrados com o Banco ou qualquer outra Entidade do Grupo, a não ser que a transmissão ocorra com Pessoas a si vinculadas.

Quando as situações acima referidas respeitem a qualquer Administrador, a autorização deve ser concedida pelo Conselho de Administração.

Porém, em nenhuma circunstância as Pessoas sujeitas podem aceitar de Clientes, fornecedores ou outros terceiros quaisquer pagamentos, comissões, ofertas ou outro qualquer tipo de vantagem ou benefício relacionado com operações efetuadas ou que se perspetive poderem ser efetuadas com qualquer Entidade do grupo ou que, independentemente disso, possam, de alguma maneira, afetar a sua imparcialidade, autonomia ou o normal exercício das suas funções.

Nenhuma Pessoa sujeita poderá aceitar empréstimos ou qualquer outro tipo de financiamento ou facilidade financeira de Clientes, salvo quando se trate de Pessoas a si vinculadas ou de Entidades agindo no legítimo exercício da atividade creditícia.

De igual forma, nenhuma Pessoa sujeita pode aceitar convites, favores ou qualquer outro tipo de compensação relacionado com a sua atividade no ou para o Grupo, com ressalva das exceções contempladas no Código Geral de Conduta.

## **8.4 COMUNICAÇÃO DE CONFLITOS**

### **8.4.1 CONFLITOS DA PESSOA SUJEITA**

Sempre que qualquer Pessoa sujeita identifique uma situação real ou potencial de conflito de interesses entre ela e o Banco, outra Entidade ou outra Pessoa sujeita ou Cliente deve dar imediato conhecimento da situação ao seu superior hierárquico e ao responsável máximo da área em que se encontra integrada.

Quando a Pessoa sujeita em conflito seja o responsável máximo da área, a informação deve por ele ser reportada ao Diretor de Cumprimento.

Quando a Pessoa sujeita seja Administrador ou o Diretor de Cumprimento a informação deve ser transmitida ao Presidente do Conselho de Administração e, sendo ele o envolvido, o reporte será feito ao Presidente da Comissão de Auditoria.

Sem prejuízo das disposições anteriores, a Pessoa sujeita que esteja em conflito real ou potencial com um Cliente deve informá-lo também da situação, bem como das limitações em que fica constituído de acordo com a presente política e a demais documentação relevante aplicável.

### **8.4.2 OUTROS CONFLITOS**

Sempre que uma Pessoa sujeita identifique uma situação de real ou potencial conflito de interesses que envolva outra Pessoa ou Entidade sujeita deve dar conhecimento do facto ao Diretor de Cumprimento, ou, sendo ele o envolvido, ao Presidente do Conselho de Administração.

Se o comunicante for membro do Conselho de Administração e o conflito respeitar a outro Administrador, o facto deve ser comunicado ao Presidente do Conselho de Administração, ou se for este o envolvido, ao Presidente da Comissão de Auditoria.

### **8.4.3 OUTRAS COMUNICAÇÕES**

Sem embargo da satisfação dos deveres de comunicação estabelecidos nas disposições precedentes, qualquer Pessoa que a eles esteja vinculada pode sempre também, querendo, comunicar a situação ao Diretor de Cumprimento.

### **8.4.4 CANAL DE DENÚNCIAS**

Para lá dos demais meios disponíveis, pode qualquer Pessoa sujeita utilizar o canal de denúncias previsto no Código Geral de Conduta para comunicar situações de reais ou potenciais conflitos de interesses que envolvam outras Pessoas.

### **8.4.5 CONTEÚDO DA COMUNICAÇÃO**

Sempre que possível, e independentemente de quem seja a Pessoa comunicante, a comunicação de real ou potencial conflito de interesses deve, no mínimo, conter a seguinte informação:

- ✓ Identificação dos titulares dos interesses conflitantes
- ✓ Descrição do conflito
- ✓ Indicação sobre o carácter pontual ou duradouro do conflito
- ✓ Medidas adotadas pelo comunicante (quando seja titular do interesse conflitante) para prevenir ou mitigar o conflito
- ✓ Informação sobre se houve ou não alguma comunicação a Clientes sobre o conflito.

## **8.5 GESTÃO DE CONFLITOS**

### **8.5.1 CONFLITOS QUE ENVOLVAM MEMBROS DA ADMINISTRAÇÃO**

Os conflitos que envolvam membros da Administração serão geridos pelo respetivo Conselho, sob impulso do Presidente, ou, sendo ele o envolvido, sob impulso do Presidente da Comissão de Auditoria.

O Conselho de Administração adotará as medidas que entender adequadas com vista a garantir a aplicação integral da presente política e demais documentos relevantes, devendo o Administrador envolvido proceder em conformidade com o que for decidido.

Sem embargo, o Administrador relativamente ao qual se verifique um conflito potencial de interesses adotará todos os procedimentos ao seu alcance para evitar que ele se produza efetivamente e, sendo o conflito real, cumprirá todas as disposições aplicáveis desta

política e demais documentos relevantes, nomeadamente as que respeitam aos deveres de informação e abstenção na participação em qualquer processo ou decisão que respeite à matéria relativamente à qual o conflito incide.

### **8.5.2 CONFLITOS PARTICIPADOS AOS RESPONSÁVEIS HIERÁRQUICOS**

Quando tenha sido participado aos responsáveis hierárquicos por Pessoa sujeita neles envolvido, proceder-se -à da seguinte forma:

- ✓ O responsável direto e o máximo responsável hierárquico procederão à avaliação da situação e, em função do resultado, definirão as medidas a adotar, prevalecendo, em caso de divergência, o que for entendido pelo responsável máximo da área em que a Pessoa sujeita está inserida
- ✓ As medidas serão definidas no mais curto prazo de tempo possível e não decorridos mais de cinco dias úteis sobre o conhecimento da situação
- ✓ As medidas definidas que deverem ser adotadas pela Pessoa sujeita ser-lhe-ão imediatamente comunicadas
- ✓ Em paralelo, o responsável máximo da área providenciará o envio ao Diretor de Cumprimento de um relatório de onde constem, no mínimo, os seguintes elementos
  - Identificação dos titulares dos interesses conflitantes
  - Identificação dos responsáveis hierárquicos
  - Descrição do conflito
  - Avaliação efetuada
  - Medidas já adotadas e a adotar
- ✓ O Diretor de Cumprimento, uma vez recebido o relatório, procederá à reavaliação da situação, podendo determinar a adoção de outras medidas ou de medidas diferentes, informando os responsáveis hierárquicos e as Pessoas envolvidas, que devem, então, proceder em conformidade.

Será sempre assegurada a informação que for devida aos Clientes de acordo com a Lei, esta política e demais documentos relevantes.

### **8.5.3 OUTROS CONFLITOS PARTICIPADOS AO DIRETOR DE CUMPRIMENTO**

No caso de outros conflitos não abrangidos nas disposições precedentes que tenham sido comunicados ao Diretor de Cumprimento, compete-lhe proceder a avaliação da situação e à

definição das medidas aplicáveis que comunicará às Entidades que as devam satisfazer ou executar, bem como, sendo o caso, aos Clientes com quem exista conflito.

Previamente à sua decisão, o Diretor de Cumprimento poderá proceder às diligências que entenda adequadas, cabendo a todas as áreas do Banco que tenham sido solicitadas para o efeito prestar-lhe os esclarecimentos e apoio de que careça.

Quando, porém, a comunicação recebida respeite a conflito que envolva um membro da Administração, o Diretor de Cumprimento limitar-se-á a dar conhecimento da situação ao respetivo Presidente ou, sendo ele envolvido, ao Presidente da Comissão da Auditoria.

#### **8.5.4 CONFLITOS COM CARÁTER DURADOURO**

Quando se constate que os conflitos sob gestão têm um carácter duradouro, tal circunstância deverá ser tida especialmente em conta na definição das medidas de prevenção mitigação e superação a adotar.

### **9 DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO**

Todas as instâncias intervenientes na gestão de conflitos de interesses assegurarão a documentação e arquivo adequados de todos os expedientes correspondentes.

O arquivo manter-se-á até que decorra o prazo de cinco anos sobre o termo da situação de conflito.

Em caso de dúvida, deverá ser solicitado esclarecimento ao Diretor de Cumprimento.

### **10 REPORTE**

O Diretor de Cumprimento prestará aos Órgãos sociais de governo informação periódica sobre os conflitos de interesses identificados e geridos e proporá, sendo o caso, a adoção de medidas que entenda adequadas, tanto ao nível das políticas e procedimentos gerais como da avaliação e solução de situações concretas.

## **11 DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

### **11.1 CONFLITOS COM ENTIDADES ABRANGIDAS NA CONSOLIDAÇÃO PRUDENCIAL**

As disposições constantes desta política relativas à identificação, comunicação e gestão de conflitos são também aplicáveis no caso de alguma Pessoa ou Entidade sujeita se encontrar em conflito real ou potencial de interesses com terceiras Entidades que, independentemente da sua natureza jurídica, estejam sujeitas a consolidação prudencial com o Banco ou com a Sociedade Santander Totta, SGPS, SA.

### **11.2 CONFLITOS PASSADOS**

Toda a Pessoa sujeita deve igualmente reportar, nos termos referidos nesta política, situações ocorridas nos três anos anteriores ao início da sua colaboração com o Grupo e que, se tivessem lugar no decurso da colaboração, constituiriam situações de potencial ou real conflito de interesses.

Esta disposição não é aplicável nos casos em que, à data da entrada em vigor desta política, o vínculo de colaboração da Pessoa sujeita dure há mais de três anos.

### **11.3 CONFLITOS FUTUROS**

As Entidades e Pessoas sujeitas adotarão as providências que forem adequadas para prevenir e evitar que se desencadeiem situações de potencial ou real conflitos de interesses após a cessação do vínculo de colaboração e pelo prazo mínimo de dois anos.

### **11.4 GESTÃO**

A gestão dos conflitos identificados nos números precedentes será assegurada, com as adaptações necessárias, nos termos gerais definidos nesta política.

## **12 INCUMPRIMENTO**

Sem prejuízo das demais consequências que decorram da Lei, a violação das regras constantes desta política e demais documentos relevantes constitui infração disciplinar

para os Colaboradores com vínculo laboral e sujeita-os ao correspondente procedimento disciplinar.

As violações que ocorram por parte de Colaboradores sem vínculo laboral, uma vez identificadas, serão reportadas à Comissão Executiva, que decidirá.

A Comissão de Auditoria avaliará as eventuais violações que tenham sido cometidas por membros do Conselho de Administração e propor-lhe-á a adoção das medidas que entenda ajustadas à situação ocorrida.

### **13 DIVULGAÇÃO EXTERNA**

O Diretor de Cumprimento promoverá a divulgação pública desta Política, na medida em que tal constitua uma exigência normativa.

### **14 REVISÃO**

Esta política será objeto de revisão anual.

Sem prejuízo da iniciativa própria dos membros do Conselho de Administração, o Diretor de Cumprimento pode propor outras revisões, a todo o tempo, se entender apropriado.

### **15 PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES**

Aquando da identificação de uma situação potencialmente originadora de Conflito de Interesse, dever-se-á dar conhecimento ao respetivo Diretor Responsável, caso se trate de uma Área em que exista esta figura, bem como ao responsável da Unidade à que pertence, por parte da Pessoa que identificou a situação. O Diretor Responsável da Unidade comunicará, em caso de dúvida sobre a real existência do Conflito, à área de Cumprimento & Conduta a referida situação, para que esta decida sobre a sua efetiva verificação ou não.

Após análise conclusiva sobre a existência de um Conflito:

i) Sendo aplicável proceder-se-á à sua resolução segundo as normas estabelecidas no artigo 15 do Código de Conduta no Mercado de Valores e pelo órgão competente segundo o

mesmo; nos demais casos, a resolução obedecerá às regras do Código que proceder e, sempre, com observância dos princípios estabelecidos neste documento;

ii) Documentar-se-á as distintas fases do processo, em conformidade com o definido nesta Política;

iii) Comunicar-se-á adequadamente aos Clientes, segundo o definido nesta Política.

## **16 COMUNICAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES AOS CLIENTES**

a. Comunicação Geral da Política:

O Banco disponibiliza a Política de Conflitos de Interesses aos Clientes, fazendo-o com carácter geral e com antecedência devida relativamente à prestação de serviços de investimento aos mesmos, nomeadamente através da publicação da Política no site público do Banco, na internet.

No momento da primeira comunicação realizada aos Clientes em relação à DMIF, incluir-se-á uma referência aos princípios gerais da Política de Conflitos de Interesses definida pelo Grupo, bem como a referência à página da Internet do Banco onde os Clientes poderão ter acesso ao conteúdo completo da referida Política;

b. Comunicações Relativamente aos Conflitos Concretos:

Previamente à prestação de qualquer atividade ou serviço de investimento ou outros, que esteja sujeito a um Conflito de Interesses que não possa ser evitado, deverá proporcionar-se ao Cliente informação apropriada relativamente ao mesmo e solicitar-lhe declaração expressa, por escrito, de que foi devidamente informado do Conflito de Interesse e que aceita prosseguir com a operação.

## **17 REGISTO DE CONFLITOS DE INTERESSES**

A área de Cumprimento & Conduta e as restantes Áreas / Unidades de Negócio diretamente afetadas deverão manter registo atualizado dos tipos de serviços e atividades de investimento, ou outros realizados por conta própria ou alheia, nos quais tenha surgido alguma situação concreta de Conflito de Interesses com potencial risco importante de prejuízo para o Cliente.

O conteúdo do registo obedecerá às regras que abaixo se expõem:

a. Relativamente à fase de identificação, as Áreas /Unidades de Negócio implicadas deverão proceder aos seguintes registos:

- ✓ Situação de Conflito de Interesse identificada;
- ✓ Serviço de investimento, ou outra atividade, no qual surgiu a situação de Conflito de Interesse;
- ✓ Data da situação de Conflito de Interesse;
- ✓ Pessoas Afetadas (físicas e/ ou coletivas), tanto por parte do Cliente como do Grupo.

b. Relativamente à fase de gestão, a área de Cumprimento & Conduta deverá proceder aos seguintes registos:

- ✓ Causas do Conflito de Interesse ou as circunstâncias que o originaram;
- ✓ Consequências expectáveis;
- ✓ Pessoas implicadas;
- ✓ Eventual inter-relação com outras situações de Conflito de Interesse. Identificar-se-á o momento em que a referida circunstância é conhecida;

c. Relativamente à fase de resolução, a área de Cumprimento & Conduta deverá proceder aos seguintes registos:

- ✓ A Pessoa ou órgão encarregue da sua resolução;
- ✓ A decisão adotada;
- ✓ Caso se resolva o Conflito de Interesse, indicar-se-á a data de finalização da situação identificada.

d. Por último, com relação à comunicação, a área de Cumprimento & Conduta deverá deixar evidência, das seguintes ações:

- ✓ Comunicação da situação ao Cliente;
- ✓ Quando seja o caso, conhecimento e aceitação expressa, pelo Cliente da situação de conflito, prosseguindo o serviço de investimento, ou outra atividade de que se trate.

Adicionalmente, a área de Cumprimento & Conduta registará quaisquer outras incidências relevantes na gestão de um Conflito de Interesse.

Não haverá, porém, lugar a registos quando, resultando o Conflito da comercialização de produtos ou serviços aprovados de acordo com os normativos vigentes, a documentação do produto disponibilizada aos Clientes anteriormente à respetiva contratação faça expressa identificação e referência ao Conflito.