

# **CÓDIGO DE CONDUCTA E ÉTICA**

## **CORRESPONDENTE NO PAÍS**

# ÍNDICE

## 1) INTRODUÇÃO

## 2) OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

## 3) REGRAS DE CONDUTA

### 3.1) Princípios de Direitos Humanos

### 3.2) Princípios de Direitos do Trabalho

### 3.3) Princípios da Gestão Ambiental

### 3.4) Princípios e práticas contra a corrupção

### 3.5) Prevenção a lavagem de dinheiro

### 3.6) Do Combate ao Financiamento ao Terrorismo

### 3.7) Da Ética Profissional

## 4) RELAÇÃO COM CORRESPONDENTES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

### 4.1) Obrigação Regulatória

## 5) RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS

## 6) RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

### 6.1) Redes Sociais

## 7) RELACIONAMENTO COM CLIENTES

## 8) CONFLITO DE INTERESSES

## 9) RESPONSABILIDADES

## 10) LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

## 11) CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA DE CORRESPONDENTES

## 12) COMUNICAÇÃO DE DESVIOS

## 1) INTRODUÇÃO

O Grupo Santander tem como compromisso promover a sustentabilidade, conduzindo seus negócios em plena conformidade com a legislação vigente, pautado por princípios éticos, de Direitos Humanos, de respeito ao meio ambiente e promovendo relacionamentos de respeito, imparcialidade e igualdade com seus públicos de relacionamento. O Grupo Santander valoriza que todos os seus Correspondentes tenham esta mesma postura.

O Código de Conduta de Correspondentes (“Código”), dirigida a todos os Correspondentes do Grupo, é um conjunto de regras de conduta coerentes com o compromisso do Santander mencionado acima, e traz uma série de princípios que devem ser respeitados por todos aqueles correspondentes que prestam ou tenham interesse em prestar serviços e/ou fornecer insumos ao Santander, eles que deverão pautar suas relações comerciais com o Santander, dentro dos princípios deste Código.

O Santander preza trabalhar com correspondentes que tenham uma conduta social ética, socioambiental e que incentivem a diversidade e a adoção de boas práticas, repudiando quaisquer práticas que estejam vinculadas a ações que favoreçam pessoas e caracterizem situações de corrupção ou suborno ou que gerem prejuízos para o meio ambiente ou para a sociedade.

Desta forma todo correspondente deve orientar sua atuação por princípios socioambientais e éticos e garantir que está em plena aderência e em conformidade com a legislação vigente O Grupo Santander zela por sua integridade e reputação. A exposição da marca em mídias sociais de forma desabonadora pode gerar impacto econômico negativo e uma percepção adversa sobre nossa integridade, trazendo um prejuízo na percepção do Grupo por seus funcionários, clientes, acionistas/investidores e sociedade em geral (grupo de interesses). Por isso, diariamente devemos buscar mitigar o risco reputacional e de conduta, zelando pela marca Santander.

## **2) OBJETIVO E ABRANGÊNCIA**

O Código de Conduta de Correspondentes é um guia de conduta pessoal e profissional aplicável a todos os correspondentes do Santander e abrangente aos correspondentes de empresas controladas do Grupo Santander, sendo seu cumprimento obrigatório.

O Grupo Santander espera que todos os seus correspondentes ajam de acordo com os mais elevados padrões de integridade, transparência, responsabilidade, diversidade e respeito na execução de suas atividades. Para isto, estabeleceu os seguintes padrões de conduta ética:

## **3) REGRAS DE CONDUTA**

O conjunto de regras de conduta a seguir está fundamentado na legislação vigente, nos 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas e em padrões de desempenho social, ambiental e éticos assumidos pelo Banco. Estas regras definem os padrões de atuação que todos os correspondentes deverão respeitar na relação comercial com o Grupo Santander.

O Pacto Global das Nações Unidas tem o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de Direitos Humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. O Grupo Santander é signatário deste Pacto e incentiva seus correspondentes a adotar seus princípios.

### **3.1. Princípios dos direitos humanos**

- i. Apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos fundamentais reconhecidos internacionalmente, dentro do seu âmbito de influência;
- ii. Não ser cúmplice do descumprimento dos Direitos Humanos e denunciar qualquer ocorrência que chegue ao seu conhecimento.

### **3.2. Princípios dos direitos do trabalho**

- I. Cumprir, rigorosamente, os parâmetros e requisitos exigidos pela legislação trabalhista;

**II.** Respeitar a jornada de trabalho e remunerar os seus trabalhadores de acordo com a legislação estabelecida e/ou ratificada pelas Convenções Coletivas dos Sindicatos.

**III.** Respeitar a liberdade de associação sindical e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

**IV.** Eliminar todas as formas de trabalho escravo ou análogo a escravo;

**V.** Erradicar o trabalho infantil, cumprir a legislação na contratação de adolescentes aprendizes e combater a exploração sexual de crianças e adolescentes;

**VI.** Oferecer um ambiente de trabalho seguro e saudável;

**VII.** Eliminar o assédio moral e sexual;

**VIII.** Promover a equidade, respeitar e valorizar a diversidade e eliminar qualquer forma de discriminação em função da cor, origem e procedência, classe social, sexo, religião, orientação sexual, idade ou aspecto físico, portadores de necessidades especiais no ambiente de trabalho;

**IX.** Valorizar, capacitar e promover a contratação de pessoas com deficiência.

### **3.3. Princípios de gestão ambiental**

**I.** Cumprir, rigorosamente, os parâmetros e requisitos exigidos pela legislação ambiental;

**II.** Agir de forma preventiva em relação aos impactos ambientais dos processos da companhia;

**III.** Adotar medidas de melhoria contínua em seus processos por meio do uso de tecnologias ambientalmente eficientes;

**IV.** Avaliar os riscos e oportunidades das mudanças climáticas, adotando medidas concretas;

**V.** Considerar questões sociais e ambientais no desenvolvimento e adequação de seus respectivos produtos e serviços;

**VI.** Exigir o cumprimento da legislação e incentivar boas práticas sociais, ambientais e éticas junto a seus funcionários, clientes e correspondentes;

**VII.** Estimular a responsabilidade socioambiental por meio do engajamento de seus públicos de interesse e do investimento social privado;

**VIII.** Atuar em prol de uma agenda local/nacional de desenvolvimento à observância das metas do Acordo de Paris, dos princípios do Pacto Global, entre outros;

## **IX. Buscar a obtenção de certificações ambientais emitidas por Organismo**

Certificador Acreditado (OCA) ou correlato de acordo com a necessidade e natureza das atividades.

### **3.4. Princípios e práticas contra a corrupção**

A corrupção aumenta as incertezas e os custos das transações, dificulta o comércio internacional, reduz os investimentos e o crescimento regional e global. O Grupo Santander rejeita qualquer forma de corrupção direta ou indireta, buscando sempre a transparência nas questões que afetam os seus negócios e estabelecendo mecanismos de governança corporativa para evitar riscos desnecessários à organização.

Está proibida a entrega, promessa ou oferta de qualquer tipo de pagamento, comissão, presente ou remuneração a quaisquer funcionários, executivos ou administradores de correspondentes ou parceiros, sejam estes realizados diretamente a eles ou indiretamente através de pessoas ou sociedades a eles vinculadas com a finalidade de que, descumprindo suas obrigações na contratação de insumos ou serviços, favoreçam o Santander diante de seus concorrentes, conforme estabelecido no Código de Presentes, Brindes e Entretenimento do Santander.

Tais entregas, promessas ou ofertas estão proibidas tanto se forem realizadas diretamente por alguma sociedade do Grupo Santander, como se forem realizadas indiretamente, através de sócios, colaboradores, agentes, intermediários, brokers, assessores ou qualquer pessoa indicada.

Ainda, nenhum pagamento em dinheiro, presentes, serviços, entretenimentos ou qualquer outro benefício poderá ser oferecido, direta ou indiretamente, a qualquer autoridade ou servidor da Administração Pública direta, indireta ou de Fundações, sejam federais, estaduais ou municipais, salvo com relação a convites para eventos, congressos, seminários, comemorações patrocinadas pela Companhia ou de que esta venha a participar de forma direta ou indireta.

As situações abaixo discriminadas não constituem situações de corrupção:

- a) Os brindes de propaganda de pequeno valor;
- b) Os convites normais que não ultrapassem os limites considerados razoáveis nos usos habituais, sociais e de cortesia;
- c) Os brindes ocasionais por motivos concretos e excepcionais (como presentes de Natal), desde que não sejam em espécie e estejam dentro de limites acessíveis e razoáveis (com valores não superiores a US\$100,00 [cem dólares americanos]).

Os sujeitos ao Código deverão recusar e levar ao conhecimento do Santander qualquer solicitação feita por um terceiro de pagamentos, comissões, presentes ou remunerações, nos termos das mencionadas anteriormente.

Ainda, nenhum pagamento em dinheiro, presentes, serviços, entretenimentos ou qualquer outro benefício poderá ser oferecido, direta ou indiretamente, a qualquer autoridade ou servidor da Administração Pública direta, indireta ou de Fundações, sejam federais, estaduais ou municipais, salvo com relação a convites para eventos, congressos, seminários, comemorações patrocinadas pela Companhia ou de que esta venha a participar de forma direta ou indireta.

É terminantemente proibido aos correspondentes do Santander receberem comissões, abatimentos e/ou favores pessoais valendo-se de seu papel de prestador de serviços do Santander. Os correspondentes não poderão auferir e nem conceder qualquer forma de reciprocidade, ganhos ou vantagens pessoais junto a terceiros em geral. É proibida toda a prática de corrupção, em todas as suas formas, através de atos, omissões, criação e manutenção de favorecimento.

### **3.5. Prevenção a lavagem de dinheiro**

A lavagem de dinheiro é o processo pelo qual o criminoso transforma recursos ganhos em atividades ilegais em recursos com uma origem aparentemente legal. O Santander está comprometido com o esforço de Prevenção e Combate ao Crime de Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, bem como o cumprimento das exigências expressas em lei e nas regulamentações das Autoridades Fiscalizadoras.

Os correspondentes devem ser diligentes no monitoramento e detecção de operações com indícios de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo, sendo que na hipótese de tomar conhecimento, mesmo que indiretamente, de qualquer situação suspeita, deverá comunicar o Santander.

A Lei se aplica a todos, tanto aos colaboradores individualmente quanto à Sociedade, bem como seus representantes legais. Sendo assim, todos temos o dever de ser diligentes, reconhecer nossa importância na prevenção à lavagem de dinheiro e estar cientes das consequências decorrentes da inobservância à legislação nº 9.613/98 e às normas aplicáveis.

Visando assegurar o cumprimento relativo à prevenção a lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo é recomendado que os correspondentes capacitem os seus funcionários visando instituir procedimentos de controles e prevenções.

A qualquer atitude suspeita deve ser submetida a comunicação ao Canal Aberto. Santander: [canalaberto@santander.com.br](mailto:canalaberto@santander.com.br).

### **3.6. Do combate ao financiamento ao terrorismo**

O terrorismo por sua vez caracteriza-se pelo uso indiscriminado de violência, física ou psicológica, através de ataques a pessoas ou instalações, com o objetivo de suscitar o sentimento de medo na sociedade, desorganizando-a e enfraquecendo politicamente governos ou Estados para a tomada do poder. É utilizado por uma grande gama de instituições como forma de alcançar seus objetivos, como organizações políticas, grupos separatistas e até por governos no poder.

A qualquer atitude suspeita deve ser submetida a comunicação ao Canal Aberto. Santander: [canalaberto@santander.com.br](mailto:canalaberto@santander.com.br).

### **3.7. Ética profissional**

Os correspondentes e seus colaboradores devem manter conduta correta, imparcial e honesta, baseada nos valores de cidadania, dignidade, trabalho, respeito, lealdade, decoro, zelo, eficiência e consciência dos princípios que o Grupo Santander deseja que sejam praticados e preservados.

#### **CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA CORRESPONDENTE NO PAÍS – FEVEREIRO 2022**

Este código de conduta foi desenvolvido para uso do Santander no Brasil na relação com seus correspondentes. Sua reprodução, mesmo que parcial, não pode ser feita sem autorização prévia.



Os correspondentes por si, e/ou por seus colaboradores, devem recusar ofertas que possam configurar vantagem pessoal indevida, ligadas a qualquer tipo de rendimento ou comissão originário ou resultante de operações em nome do Grupo Santander. Neste mesmo sentido, é vedado aos correspondentes oferecer qualquer tipo de vantagem, de forma direta ou indireta, para manter ou ganhar um contrato.

Os correspondentes não devem realizar ou apoiar, direta ou indiretamente, qualquer outra prática que não seja a da concorrência leal.

É obrigação dos correspondentes, manter um relacionamento respeitoso com os seus respectivos concorrentes, abstendo-se de prestar afirmações e ou informações que possam afetar a imagem do concorrente.

Os correspondentes não podem beneficiar-se da relação de parentesco para obter contratações dentro do Grupo Santander.

#### **4) RELAÇÃO COM CORRESPONDENTES E PRESTADORES DE SERVIÇOS**

A contratação de correspondentes deve ser baseada na necessidade da Companhia, devendo ser realizada mediante processo de seleção rigoroso, de forma a garantir a melhor escolha dentro da relação custo-benefício. A contratação deve seguir critérios legais, técnicos, profissionais e exigir um perfil ético em suas práticas de gestão e de responsabilidade social e ambiental, recusando práticas de concorrência desleal, trabalho compulsório, forçado e escravo e, em especial infantil, bem como qualquer tipo de discriminação em função da cor, origem e procedência, classe social, sexo, religião, orientação sexual, idade ou aspecto físico, portadores de necessidades especiais.

As decisões de compra devem ser baseadas em um julgamento quanto à confiabilidade e integridade do correspondente, além do valor da oferta, tendo em vista os objetivos de curto e longo prazo. Os correspondentes devem evitar negócios com correspondentes e demais prestadores de serviços de reputação duvidosa.

A concorrência leal deve ser o elemento básico em todas as operações e relações com o mercado. A competitividade deve ser exercida nesse princípio. Não devem ser feitos

comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para divulgação de boatos sobre tais instituições e entidades.

Na contratação de empresas prestadoras de serviços, compartilhar os compromissos assumidos neste Código, garantindo que as práticas utilizadas por estas estejam de acordo com o disposto neste Código, tanto nos serviços prestados como no relacionamento com seus colaboradores.

**4.1) Obrigação Regulatória:** É dever do correspondente cumprir todas as exigências contidas na Resolução nº 4.935/21 e Resolução 4.294/13 do Conselho Monetário Nacional que trata das atividades de correspondente no país.

## **5) RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS**

Relacionamento com representantes de Órgãos Governamentais deve pautar-se pelos elevados padrões de honestidade e integridade em todos os contatos. Os correspondentes devem evitar manifestar sua opinião sobre atos ou atitudes de funcionários públicos ou fazer comentários de natureza política.

## **6) RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA**

Todos os contatos com a imprensa devem ser intermediados pelo departamento de Comunicação Institucional do Grupo Santander, que avalia os ganhos e riscos de imagem para o Grupo naquela situação. Somente correspondentes previa e expressamente autorizados pelo Santander, podem dar entrevistas em nome do Santander.

### **6.1) Redes Sociais**

Os correspondentes caso cadastrarem-se nas redes sociais deve fazer em nome próprio evitando gerar qualquer vínculo com o Grupo Santander.

Não é permitida a publicação de informações confidenciais do Grupo Santander nas redes sociais. Somente é permitida a publicação das informações corporativas classificadas como públicas, que tenha certeza que possam ser expostas de forma aberta na internet.

A publicação de opiniões deve ser baseada no princípio da boa-fé, e em conformidade legal apenas em nome próprio, evitando associar qualquer tipo de opinião pessoal à marca do Grupo Santander.

Deve-se utilizar linguagem e vocabulários adequados, de modo a evitar qualquer tipo de opinião que possa ser considerada ambígua, subjetiva, agressiva, hostil, discriminatória, vexatória, ridicularizante ou que de algum modo possa ferir a imagem do Grupo Santander ou de clientes.

## 7) RELACIONAMENTO COM CLIENTES

É de suma importância que o correspondente possua conhecimento sobre os princípios de relacionamento com os clientes e usuários de produtos e serviços financeiros descritos na Política de Relacionamento ao Cliente, adotada pelo Banco Santander Brasil, que tem como finalidade oferecer atendimento de qualidade, garantindo que os clientes terão todo o suporte em todas as fases do relacionamento: pré contratação; contratação e pós contratação de produtos e serviços,

O correspondente compreende ainda, que a postura adotada deve ser sempre **Simples, Pessoal e Justo**, garantindo os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.

- **Simples:** Oferecer produtos e serviços que são descomplicados e facilitam a vida do cliente. Utilizaremos linguagem clara, concisa e fácil de entender. Melhorar nossos processos continuamente, simplificando ou eliminando etapas desnecessárias, para clientes e funcionários.
- **Pessoal:** Valorizar nossos clientes, entendendo suas necessidades individuais. Oferecendo produtos, serviços e ferramentas para que clientes decidam como querem usar o banco.
- **Justos:** Honestos e tratar os outros como gostariam de ser tratados. Faremos negócios que sejam bons para nossos clientes, pois sabemos que o que é bom para eles, é bom para os parceiros, para o banco e para a sociedade.

## 7.1) Clientes Vulneráveis

São considerados vulneráveis, os consumidores que, devido a sua condição pessoal, demonstrem menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses.

São consideradas características de público vulnerável, isoladamente ou em conjunto os seguintes públicos: Capacidade Civil, deficiência física ou mental; doença grave; superendividamento; grau de escolaridade, habilidade e/ou maturidade digital; idade e renda.

O correspondente deve possuir total conhecimento da **Autorregulação da Febraban SARB 023 e 024**, bem como à Política de Relacionamento com o cliente que estabelece princípios e regras a serem adotadas para o atendimento e tratamento de clientes considerados vulneráveis, observando sempre a postura a ser adota no atendimento ao cliente (Simples, Pessoal e Justo).

## 7.2) Não me Perturbe

Através da **Autorregulação de Operações de Crédito Consignado**, foram definidas diretrizes e procedimentos mínimos que assegurem a melhoria da qualidade, transparência, segurança e eficiência nos processos de oferta, contratação e portabilidade de operações de crédito consignado, inclusive por meio de Correspondente no País. A Autorregulação estabelece que os consumidores podem solicitar o bloqueio de ligações de telemarketing com ofertas de crédito consignado. Uma vez realizado o cadastro do telefone fixo ou móvel no site “Não me Perturbe”, os correspondentes e o Grupo Santander não poderão realizar qualquer oferta de operação de crédito consignado para estes clientes.

O Banco Santander, disponibiliza a seus correspondentes a lista de telefones bloqueados, para a realização da consulta, antes de contatar o cliente. As listas são atualizadas diariamente e disponibilizadas nos Portais de comunicação ao correspondente.

Ademais, deve-se atentar aos horários e dias permitidos de contato, conforme decretos estaduais de cada região, bem como extinguir a realização de ligações excessivas que geram insatisfação e transtornos ao cliente.

### **CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA CORRESPONDENTE NO PAÍS – FEVEREIRO 2022**

Este código de conduta foi desenvolvido para uso do Santander no Brasil na relação com seus correspondentes. Sua reprodução, mesmo que parcial, não pode ser feita sem autorização prévia.

O correspondente que não cumprir os regulamentos, bem como as diretrizes estabelecidas na Política de Relacionamento com o cliente sofrerá as devidas sanções, conforme formalizado em contrato de prestação de serviço.

## **8) CONFLITOS DE INTERESSE**

É imprescindível evitar circunstâncias em que o interesse pessoal entre em conflito ou possa parecer conflitar, com os interesses do Santander ou de seus clientes. O interesse pode ser caracterizado por toda e qualquer vantagem material em favor próprio ou de terceiros.

Fica assegurado aos correspondentes o direito de participar de negócios de natureza particular ou pessoal estranhos aos do Santander, desde que tais negócios, além de legítimos e legais, não interfiram ou conflitem com os interesses da Companhia e nem resultem de Informações confidenciais obtidas no Grupo Santander em razão da prestação de serviços que executa. Em caso de dúvida, os correspondentes devem contatar formalmente o Santander, para a devida orientação.

É vedado a todos, o uso do papel de correspondentes do Santander para obtenção de facilidades ou qualquer forma de favorecimento, para si ou para outrem.

## **9) RESPONSABILIDADES**

No exercício de suas atividades, os correspondentes responsabilizam-se por:

- I.** Cumprir e fazer cumprir estritamente a legislação aplicável a sua atividade, tais como, mas não limitadamente, a legislação trabalhista, fiscal e previdenciária;
- II.** Observar os procedimentos e normativos informados pelo Santander;
- III.** Atender os compromissos assumidos com o Banco de acordo com padrões de qualidade, e segurança em todos os seus produtos e/ou serviços,
- IV.** Buscar os melhores resultados para o Santander e para seu próprio negócio, zelando por seus valores e sua reputação;
- V.** Manter seus livros e registros financeiros e contábeis de acordo com as normas e requisitos fiscais e contábeis aplicáveis.
- VI.** Respeitar este código de conduta, de acordo com práticas comerciais adequadas, com lealdade à instituição, eficácia e otimização de recursos.

**VII.** Zelar pelo aprimoramento pessoal e profissional de seus colaboradores, além do comprometimento profissional;

**VIII.** Zelar pela segurança, pela higiene do local de trabalho e pelo patrimônio do Santander, assegurando condições dignas de trabalho a seus empregados, como disposto no Pacto Global das Nações Unidas;

**IX.** Aperfeiçoar continuamente os seus produtos e/ou serviços;

**X.** Promover a concorrência justa na contratação de mão-de-obra e na remuneração de seus colaboradores;

**XI.** Não emitir opinião particular em nome do Santander, através dos meios de comunicação, imprensa, eventos, redes sociais, etc;

**XII.** Respeitar a propriedade intelectual, impedindo a utilização não autorizada ou não licenciada de trabalhos, programas, ideias e de produtos registrados ou patenteados pelo Santander e/ou por terceiros;

**XIII.** Assegurar-se que informações privilegiadas ou confidenciais do Santander não sejam compartilhadas indevidamente de forma a serem utilizadas para uso pessoal ou de terceiros;

**XIV.** Zelar pelo bom relacionamento com o cliente: Realizando atendimento de qualidade aos clientes, prezando pela transparência, clareza de informações e esclarecimento de dúvidas. Oferecer aos clientes as melhores condições pertinentes a seu perfil, excluindo qualquer possibilidade de interesse que beneficie a si próprio ou a terceiros.

**XV.** Devem honrar todas as obrigações contratuais e comprometer-se assumidos contratualmente com o Banco Santander.

**XVI.** Identificar clientes vulneráveis e aplicar os procedimentos de atendimento conforme orientado no Manual de Boas Práticas, disponibilizado pelo Banco Santander, zelando sempre pela transparência e qualidade no atendimento e produto ofertado, buscando atender as necessidades do cliente, de forma, simples, pessoal e justa.

**XVII.** Não contatar o cliente de forma excessiva, causando constrangimento e desconforto ao cliente. Deve-se sempre observar os dias e horários adequados para a realização do contato, bem como se o telefone de contato se encontra cadastrado na lista de telefones bloqueados, disponibilizada pelo Banco Santander.

## **10) LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709 de 14/08/2018) é uma lei que define regras para o uso de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, por entidades públicas e privadas. As determinações estabelecidas pela LGPD devem ser observadas por todos os setores do mercado, incluindo empresas de e-commerce, mercado financeiro e também o setor público.

Os dados pessoais e dados pessoais sensíveis são informações que identificam ou tornam uma pessoa identificável, podendo ser por exemplo: nome, CPF, e-mail, telefone, origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

O tratamento de dado pessoal abrange um amplo conjunto de operações, incluindo, mas não se limitando: coleta, armazenamento, tratamento, compartilhamento e eliminação de dados pessoais.

Os correspondentes devem cumprir as disposições previstas nesta lei em relação ao tratamento de dados pessoais, bem como as disposições das políticas internas do Grupo Santander oportunamente informadas ao correspondente;

- i)** não divulgar a terceiros os dados de caráter pessoal a que tenha tido acesso, salvo por autorização do Grupo Santander;
- ii)** manter em absoluto sigilo todos os dados de caráter pessoal e informações que lhe tenham sido confiados;
- iii)** colaborar com o Santander para que este garanta o integral cumprimento das disposições previstas nas leis de proteção de dados pessoais.

## **11) CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA DE CORRESPONDENTES**

Em um processo regular de verificação quanto ao cumprimento da legislação vigente e das condições dispostas neste Código, o correspondente deverá atender a todo e

qualquer solicitação do Santander quanto a apresentação de documentos ou esclarecimentos que se façam necessários, sendo transparente e garantindo a veracidade das informações.

É direito do Santander, fiscalizar o cumprimento deste Código e exigir de seus correspondentes, medidas corretivas, sob pena de rescisão dos contratos em vigor e impedimento de participar de novas concorrências.

Os correspondentes deverão divulgar a seus empregados e administradores as regras constantes neste Código de forma a assegurar sua disseminação e cumprimento integral.

Dúvidas específicas a respeito de situações concretas, ou sobre a aplicação, ou ainda interpretação das regras constantes neste Código deverão ser encaminhadas ao Santander.

As normas deste Código não revogam outras regras específicas e/ou o contrato de prestação de serviços.

## **12) COMUNICAÇÃO DE DESVIOS**

Todo correspondente que tiver conhecimento da prática de um ato supostamente ilícito ou de um ato de descumprimento deste Código ou de políticas do Banco vigentes, ou de outras situações não descritas acima, mas que, de forma direta ou indireta, possam gerar favorecimento aos correspondentes ou a um de seus funcionários em detrimento dos interesses do Grupo Santander deverá comunicar o fato diretamente ao Canal Aberto Santander.

A comunicação de um ato supostamente ilícito deverá ser direcionada ao Canal Aberto Santander: [canalaberto@santander.com.br](mailto:canalaberto@santander.com.br). Este canal de comunicação garante total sigilo em todo o processo.