

Normas de Conduta

Santander Family
Office

Este documento é um anexo ao Código de Conduta Ética do Santander e possui os princípios éticos, valores e normas de conduta pessoal e profissional que devem reger a atuação da atividade de **Consultoria de Valores Mobiliários** desempenhada pela Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

DEVERES

- 1 Exercer suas atividades com boa fé, transparência, diligência e lealdade em relação aos seus clientes;
- 2 Desempenhar suas atribuições de modo a atender os objetivos de investimento de seus clientes, levando em consideração a sua situação financeira e o seu perfil de investidor;
- 3 Cumprir fielmente o contrato firmado com o cliente, prévia e obrigatoriamente por escrito, o qual deve conter as características dos serviços a serem prestados, conforme definido na RCVM 19/2021:
- 4 Evitar práticas que possam ferir a relação fiduciária mantida com seus clientes.
- 5 Prestar o serviço de forma independente e fundamentada
- 6 Manter atualizada, em perfeita ordem e à disposição do cliente, toda a documentação que deu suporte para a consultoria prestada ao cliente, inclusive a avaliação de seu perfil;
- 7 Suprir seus clientes com informações sobre os riscos envolvidos nas operações recomendadas;
- 8 Transferir ao cliente qualquer benefício ou vantagem que possa alcançar em decorrência de sua condição de consultor de valores mobiliários, com exceção aos clientes classificados como investidores profissionais, desde que eles assinem termo de ciência.
- 9 Suprir seus clientes com informações e documentos relativos aos serviços prestados na forma e prazos estabelecidos;
- 10 Prestar as informações que lhe forem solicitadas pelo cliente, pertinentes aos fundamentos das recomendações de investimento realizadas;
- 11 Informar ao Compliance Regulatório sempre que verifique a ocorrência ou indícios de violação das regras internas relacionadas à Consultoria Santander;
- 12 Na orientação a clientes quanto à escolha de prestadores de serviços, zelar pela adequada prestação de serviços e divulgar qualquer tipo de relação comercial estabelecida com o prestador, sendo vedado o recebimento de remuneração pela indicação de serviços;
- 13 Observar e atender as diretrizes presentes na Política de Negociação de Valores Mobiliários da Santander Corretora de Seguros, Investimentos e Serviços S.A.

É vedado, sem prejuízo das exceções previstas nas regulamentações específicas da CVM:

- 1 Atuar na estruturação, originação e distribuição de produtos que sejam objeto de orientação, recomendação e aconselhamento aos seus clientes;
- 2 Proceder a qualquer tipo de modificação relevante nas características básicas dos serviços prestados, exceto quando houver autorização, prévia e por escrito, do cliente;
- 3 Garantir níveis de rentabilidade;
- 4 Omitir informações sobre conflito de interesses e riscos relativos ao objeto da consultoria prestada;
- 5 Receber qualquer remuneração, benefício ou vantagem, direta ou indiretamente por meio de partes relacionadas, que potencialmente prejudique a independência na prestação de serviço de consultoria de valores mobiliários;
- 6 Atuar como procurador ou representante de seus clientes perante instituições integrantes do sistema de distribuição de valores mobiliários, para fins de implementar e executar as operações que reflitam as recomendações objeto da sua prestação de serviço.