CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

#AQUI SUA CHAMA TRANSFORMA

Santander

Santander

CÓDIGO GERAL DE CONDUTA

SUMÁRIO

1. Mensagem do Comitê de Ética e Compliance	**03**
2. Nossa cultura corporativa	**04**
3. Uma ferramenta para o seu dia a dia	**06**
3.1 O que é o Código de Conduta?	06
3.2 Quem deve segui-lo?	06
3.3 O que acontece se o Código for violado?	07
4. Contamos com o seu compromisso	**08**
4.1 Princípios que orientam o seu comportamento	08
5. Canal Aberto. Nós ouvimos você	**10**
5.1 O que é e como funciona?	10
6. O Código na prática. Somos uma referência de conduta	**12**
6.1 O relacionamento com os seus colegas	12
6.2 O seu relacionamento com o Santander	14
6.3 O relacionamento com clientes, fornecedores e intermediários	22
6.4 O seu relacionamento com a sociedade	25
7. Por trás do Código de Conduta. Equipes envolvidas	**27**

01 MENSAGEM DO COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE

No Santander, compartilhamos uma cultura única: o Jeito Santander. É isso que define:

- **O nosso propósito** – ajudar as pessoas e os negócios a prosperarem;
- **O nosso objetivo** – ser a melhor plataforma aberta de serviços financeiros;
- **O nosso jeito de trabalhar e atender os clientes** – Simples, Pessoal e Justo.

Fazemos tudo isso sempre considerando os riscos e compliance a que devemos obedecer (chamados de "Risk Pro") e desenvolvendo os comportamentos corporativos conhecidos pela sigla T.E.A.M.S.

Alessandro Tomao

Antonio Pardo

Ede Viani

Elita Ariaz

Mario Leão

Ramón Santiago

Robson Rezende

Sebastião Pereira

Vanessa Lobato

Vanessa Manzi

Este novo Código de Conduta Ética é mais um importante pilar da nossa cultura. Todas nossas ações e comportamentos relacionados ao trabalho precisam estar baseados nele. Honestidade, transparência e ética são responsabilidades de todos. Só assim continuaremos sendo uma empresa em que nossos colaboradores, clientes e parceiros podem confiar.

É função de todos os colaboradores, além de ler com atenção a este documento:

- **Conhecer e seguir os regulamentos internos e externos, sempre pensando no melhor para nossos clientes, acionistas, empresas e o Grupo.**
- **Reportar qualquer desvio dos comportamentos citados neste código – para que haja correção e aprendizado.**

Com todas as mudanças que enfrentamos nos últimos anos, é cada vez mais importante acreditar e respeitar a nossa cultura corporativa. Assim continuaremos inovando e impulsionando transformações no mercado – sempre com responsabilidade ética em tudo o que fazemos.

Contamos com você. Sua conduta importa.

Comitê de Ética e Compliance

#AQUI SUA CHAMA TRANSFORMA

02 NOSSA CULTURA CORPORATIVA

#AQUI SUA CHAMA TRANSFORMA

Uma cultura forte e inclusiva: a base para a construção de um banco mais responsável

O Jeito Santander

É a nossa abordagem para a condução do negócio, que define:

- **Nosso propósito:** Ajudar as pessoas e os negócios a prosperarem.
- **Nosso objetivo:** Ser a melhor plataforma aberta de serviços financeiros.
- **Nosso jeito de trabalhar:**

  - **Simples:** Usamos linguagem simples e melhoramos nossos processos todos os dias.
  - **Pessoal:** Tratamos nossos clientes de maneira personalizada. Queremos que todos, clientes e colaboradores, se sintam valorizados e únicos.
  - **Justo:** Somos honestos e tratamos os outros como gostaríamos de ser tratados.

02 NOSSA CULTURA CORPORATIVA

Para sermos um banco Simples, Pessoal e Justo, resumimos os nossos comportamentos corporativos na palavra TEAMS, que orienta como todos devem agir e se comportar:

- **T** **Think Costumer (Penso no Cliente):** Cuido da relação com os nossos clientes e dou o meu melhor para ganhar a sua confiança e lealdade.
- **E** **Embrace Change (Impulsiono a mudança):** Procuro novos desafios e considero novas maneiras de fazer as coisas como uma oportunidade para crescer.
- **A** **Act Now (Atuo com rapidez):** Tomo a iniciativa, faço gestão de riscos e atuo de forma simples.
- **M** **Move Together (Trabalho em Equipe):** Promovo a colaboração e trabalho em equipe para alcanças objetivos comuns.
- **S** **Speak Up (Falo Abertamente):** Expresso qualquer ideia ou dúvida e informo qualquer problema ou risco, criando um ambiente de respeito e confiança. Sinto-me confortável em dar e receber feedback.

Também temos uma maneira própria de gerenciar riscos, pela plataforma **Risk Pro**. Trata-se de um **sistema de gestão compartilhado, vigilante e robusto do qual toda a equipe participa** – desde os colaboradores das lojas até o Conselho de Administração.

O Jeito Santander é o alicerce para a criação de um banco mais responsável.

03 UMA FERRAMENTA PARA O SEU DIA A DIA

#AQUI SUA CHAMA TRANSFORMA

Você é um representante do Grupo Santander.
O seu comportamento é o que nos torna um banco Simples,
Pessoal e Justo e para o qual trabalhamos dia após dia.

3.1 O que é o Código de Conduta?

Este documento descreve **comportamentos e padrões de conduta** que devem ser seguidos por todos os que integram o Grupo Santander.

Para **construir uma empresa justa e ética,** é fundamental que tenhamos um comportamento exemplar. Este Código é um instrumento seguro para **ajudar você durante a sua jornada** em direção ao crescimento e à transformação do mundo dos negócios – e da sociedade como um todo. Ele funciona como uma ferramenta para **prevenir diversos riscos, inclusive penais,** que o Santander e seus colaboradores estão expostos.
Para saber mais, acesse a **Política de Prevenção de Riscos Penais - Corporate Defense (160624).**

3.2 Quem deve segui-lo?

O Código de Conduta é aplicável a todos: colaboradores, membros da alta administração e dos órgãos de governança que supervisionam as empresas que compõem o Grupo Santander. Entretanto, isso não isenta o seu dever de cumprir com os códigos de conduta específicos da sua atividade.

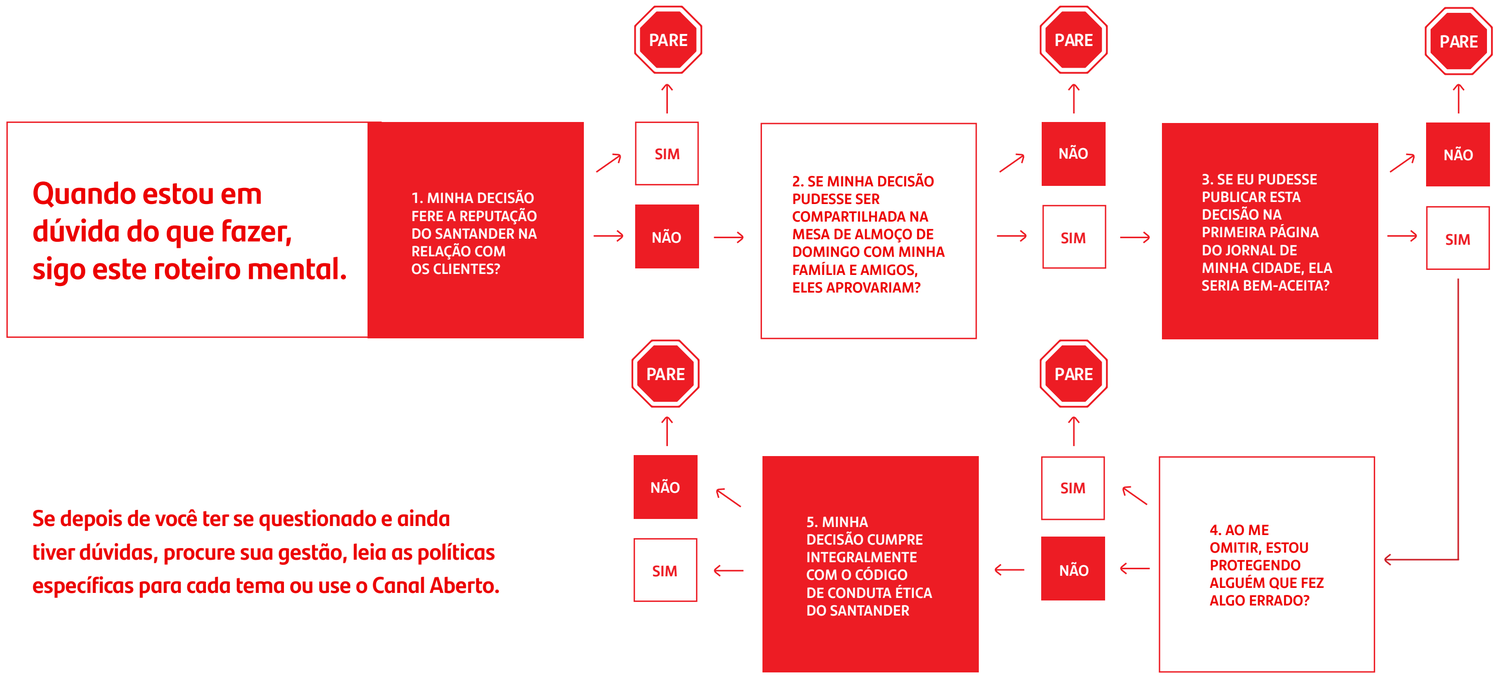
03 UMA FERRAMENTA PARA O SEU DIA A DIA

3.3 O que acontece se o Código for violado?

O descumprimento de qualquer obrigação indicada neste documento, ou das normativas derivadas deste código, pode resultar em ações disciplinares, além de sanções penais e administrativas.

No dia a dia, podem surgir dúvidas sobre determinados comportamentos. Por isso, além deste código, você conta com a área de Compliance.

Se você identificar violações ou irregularidades, informe a gestão da sua área ou diretamente a VP Pessoas. Você também conta com o Canal Aberto.



04 CONTAMOS COM O SEU COMPROMISSO

Nossos clientes confiam no Grupo Santander porque nós confiamos em você.

4.1 Princípios que orientam o seu comportamento

Como colaborador e colaboradora do Grupo Santander, certifique-se de que tem o conhecimento necessário e está ciente das responsabilidades exigidas pela sua posição. Realize o seu trabalho com imparcialidade, discernimento e diligência.

Você é uma chama Santander e, por isso, é importante que se comprometa e esteja atento a:

Cumprir os regulamentos internos e externos que afetem diretamente as suas atividades.	Ser imparcial e agir com honestidade e, conforme definido neste Código de Conduta, não se envolver em nenhum comportamento ilegal ou antiético.	Informar, o quanto antes, ao seu gestor e às áreas de Pessoas e Compliance caso esteja envolvido em processos penais ou administrativos iniciados por autoridades ou órgãos que supervisionam as operações das nossas empresas. Você deve informá-los caso seja o autor, uma testemunha ou mesmo se a sua participação não estiver relacionada à sua atividade profissional.
Agir sempre para proteger os interesses da empresa e dos clientes e não se beneficiar pessoalmente de oportunidades de negócios relacionadas ao Grupo Santander.	Informar à sua gestão e às áreas de Pessoas e Compliance caso exerça alguma outra atividade profissional, seja como trabalhador autônomo ou para entidade não-concorrente, desde que haja algum potencial conflito de interesses.	Priorizar o trabalho no Santander e não fornecer serviços profissionais – pagos ou não – aos concorrentes, independentemente da natureza do seu relacionamento com eles. Caso deseje prestar tais serviços, você deve obter autorização específica da gestão e das áreas de Pessoas e Compliance.

04 CONTAMOS COM O SEU COMPROMISSO

Cuidar dos recursos colocados à sua disposição.	**Respeitar procedimentos internos, principalmente relacionados ao exercício de competências e à aplicação dos limites de risco.**	**Ao realizar transações em nome do Santander, ter em mente os regulamentos externos e internos, assim como as regras e taxas que determinam os preços e as condições aplicáveis aos produtos e serviços que comercializamos.**
Respeitar o direito de organização, a negociação coletiva e a liberdade de associação.	**Participar de treinamentos de desenvolvimento profissional – obrigatórios ou sessões de informação.**	**Seguir as regras de segurança e de higiene no local de trabalho para prevenir e minimizar riscos laborais. Essa é uma maneira de cuidar não só de si, mas também dos colegas.**

O compromisso de responsabilidade social e corporativa assumido pelo Grupo Santander - como por exemplo, as iniciativas do programa Be Healthy - promove a melhoria na qualidade de vida dos nossos profissionais e de suas famílias.

Buscamos um ambiente de trabalho seguro e compatível com o desenvolvimento pessoal, ajudando os profissionais a equilibrarem, da melhor forma possível, compromissos de trabalho com a vida pessoal e a família.

Também acreditamos que a saúde e a segurança são cruciais para a construção de um local de trabalho seguro e confortável. Promovemos um diálogo aberto, transparente e construtivo com as organizações que representam funcionários para fortalecer as relações com os nossos colaboradores.

No Santander trabalhamos para proteger o planeta. Cumprimos os regulamentos sociais e ambientais, desenvolvendo e implementando políticas e princípios sobre sustentabilidade, direitos humanos, mudanças climáticas e outras atividades que possam ser prejudiciais ao meio ambiente.

Como profissional do Grupo Santander, precisamos que você cumpra esses compromissos, aplicando nossos comportamentos corporativos (T.E.A.M.S.) e utilizando o Risk Pro como aspectos fundamentais do Jeito Santander. O Canal Aberto pode ser acessado por todos os colaboradores, fornecedores, clientes, acionistas ou terceiros relacionados ao Grupo Santander.

Não seguir o nosso código de conduta gera punições internas, demissão ou até processo judicial. Não se deixe enganar: não existem atalhos. No passado, tivemos casos de colaboradores que, por exemplo, receberam valores referentes a operações de crédito – prática totalmente proibida – ou que habilitaram o ID Santander de clientes no próprio celular. Seja qual for o motivo, por melhor que seja a intenção, nunca pegue o caminho errado.

05 CANAL ABERTO. NÓS OUVIMOS VOCÊ

#AQUI SUA CHAMA TRANSFORMA

Queremos que você fale abertamente, pois isso gera confiança e constrói equipes.

5.1 O que é e como funciona?

Defendemos **uma cultura de trabalho aberta e honesta.** O nosso intuito é promover um **ambiente ético, responsável e transparente.**

Para garantir que as pessoas se sintam à vontade para se expressar de maneira aberta e segura, contamos com o **Canal Aberto.** A plataforma está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para receber relatos, reclamações, sugestões e denúncias **através de formulário eletrônico disponível no NOW ou pelo email canalaberto@santander.com.br.**

Todas as manifestações são recebidas e direcionadas pela área de Compliance, garantindo a confidencialidade e anonimato de quem entra em contato, sendo proibida a retaliação, a discriminação ou qualquer outro tratamento injusto aos denunciantes.

Por meio do Canal Aberto, é possível reportar:

- ***Uma suspeita de infração penal.***
- ***Uma suspeita de violação do Código Geral de Conduta.***
- ***Uma suspeita de violação de regulamentos internos ou externos (incluindo regulamentos sobre a prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo).***
- ***Irregularidades financeiras e contábeis.***
- ***Infrações penais ou administrativas graves ou muito graves.***
- ***Potenciais violações de comportamentos corporativos.***

05 CANAL ABERTO. NÓS OUVIMOS VOCÊ

O Canal Aberto pode ser acessado por qualquer colaborador, fornecedor, cliente, acionista ou terceiro relacionado ao Grupo Santander.

É proibido fazer ameaças ou retaliações contra alguém que tenha apresentado uma denúncia. Isso não exclui a possibilidade de serem tomadas medidas disciplinares se uma investigação interna concluir que a denúncia foi maliciosa ou de má-fé.

Na gestão e tratamento das comunicações recebidas pelo Canal Aberto, os direitos e garantias das pessoas envolvidas na comunicação são resguardados.

Se você sabe, suspeita ou acredita haver uma conduta que possa comprometer nossa reputação como uma empresa ética, responsável e justa, levante a mão e fale.

#SuaCondutaImporta

Para mais informações, consulte o Procedimento Canal Aberto Santander (157275).

Eu me sentiria mais confortável relatando a situação pessoalmente. Isso é possível?

Sim. Por meio da área de Compliance, é possível solicitar uma reunião presencial com os responsáveis pelo Canal Aberto, mantendo as mesmas garantias de confidencialidade.

Não tenho certeza se o que testemunhei constitui uma situação que deve ser comunicada por meio do Canal Aberto. O que devo fazer?

Vá ao Canal Aberto e relate mesmo assim, ainda que seja apenas uma suspeita.

Minha denúncia pode ser anônima?

Pode, mas o Canal Aberto tem sido tão eficiente e discreto, que a grande maioria das denúncias recebidas tem identificação.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

#AQUI SUA CHAMA TRANSFORMA

Mais do que um regramento,
esse Código é parte da nossa Cultura.

6.1 O relacionamento com seus colegas

6.1.1
Oferecemos igualdade de oportunidades e não discriminamos

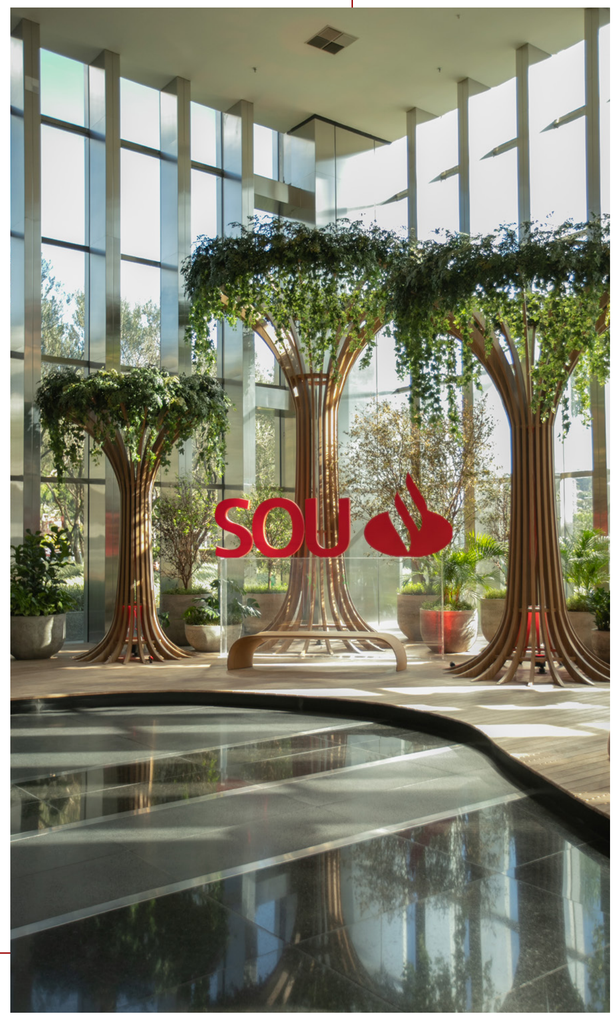
Contratamos profissionais com base em talento, treinamento, habilidades e experiência. A conquista e o mérito pessoal são os únicos fatores que influenciam nossa decisão.

Quando estiver envolvido em um processo de seleção, recrutamento ou promoção, **oriente-se pelo princípio da igualdade de oportunidades.**

É proibido discriminar em razão de orientação sexual ou identidade de gênero, raça, religião e crenças, ideologias políticas, adesão ou não a sindicatos, deficiência, local de origem, idade, idioma, estado civil, condição social ou quaisquer outras características pessoais.

Ao tomar decisões, seja objetivo, tolerante e promova a diversidade: certifique-se de que seu único objetivo é **encontrar a pessoa certa para a posição certa.**

Não oferecemos empregos ou contratos de trabalho a autoridades ou funcionários públicos envolvidos (ou que tenham se envolvido recentemente) em assuntos que afetem diretamente nossos interesses.



06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

6.1.2
Um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso

Queremos garantir que o Grupo Santander seja um **lugar seguro para trabalhar**, um ambiente **onde todos possam ser quem são e desfrutem das mesmas oportunidades.**

Não toleramos que nossos colaboradores, fornecedores ou clientes sejam discriminados em virtude de sua orientação sexual ou identidade de gênero, raça, religião e crenças, ideologias políticas, adesão ou não a sindicatos, deficiência, local de origem, idade, idioma, estado civil ou condição social. Portanto, **não serão tolerados comentários ou atitudes que enfraqueçam a nossa cultura de respeito**. Esperamos que você seja tolerante e dê o exemplo.

É proibido qualquer tipo de abuso, intimidação, assédio (moral ou sexual), desrespeito ou atitude que afete a dignidade de profissionais associados, particularmente, comportamentos negativos em relação aos traços pessoais, visíveis ou não.

Caso testemunhe ou vivencie alguma dessas situações no ambiente de trabalho, denuncie imediatamente. Acesse o Canal Aberto ou fale diretamente com a sua gestão (se possível) e as áreas Compliance e/ou Pessoas.

6.1.3
Como evitar conflitos de interesses com amigos ou familiares

- **Não participe de transaçõe**s conduzidas por nossas entidades às quais **você ou alguma pessoa vinculada a você tenha interesse.**
- **Não participe ou influencie procedimentos** que envolvam a compra de produtos ou serviços de empresas ou pessoas com as quais você tenha laços financeiros ou pessoais.
- **Não proporcione tratamento favorecido ou condições especiais de trabalho** a pessoas com quem tenha amizade, laços familiares ou financeiros.
- **Não influencie processos de contratação, promoção ou melhoria das condições de trabalho** envolvendo um familiar ou amigo.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

Caso tenha laços familiares com sócios, líder ou heads do Grupo Santander que possuam influência considerável sobre a sua situação de trabalho, informe a gestão direta e às áreas de Compliance e Pessoas. Isso se aplica a processos de contratação, promoção ou melhorias de condição de trabalho, incluindo aumento de salário.

> ***O que queremos dizer com laços familiares?***
>
> Referem-se a cônjuges ou parentes (pais, filhos, irmãos, tias ou tios, sobrinhas ou sobrinhos, cunhadas e cunhados). Também inclui relacionamentos correspondentes aos já mencionados.
>
> ***O que queremos dizer com amizade?***
>
> Relaciona-se a amizades íntimas com algum membro da alta administração e que, dessa maneira, possa gerar favorecimento.

Caso você seja alocado em uma unidade com um membro da família, e um de vocês for o superior hierárquico ou funcional do outro, um dos dois será transferido para outra unidade dentro de um ano. Se a relação hierárquica for indireta, as áreas de Compliance Regulatório e Reputacional e Pessoas irão analisar o caso. A gestão da área será comunicada sobre a decisão a ser tomada.

6.2 O seu relacionamento com o Santander

6.2.1 Como evitar conflitos de interesses com o Santander

Você pode adquirir produtos ou serviços que oferecemos conforme as condições regulares de mercado ou de acordo com os termos estabelecidos para colaboradores.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

Você **não pode comprar ou alugar, diretamente ou por meio de pessoas a quem esteja vinculado, ativos ou bens do Grupo Santander ou vice-versa.** Ou seja, O Santander não pode comprar ou alugar ativos ou bens que pertençam a você ou a pessoas a quem você esteja vinculado, bem como você não pode realizar esses negócios diretamente com o Santander. **No entanto, existem duas exceções a esta regra:**

- ***Quando são comprados ou arrendados por meio de uma oferta pública; ou***
- ***Quando autorizado pelas áreas de Compliance e Pessoas.***

Nesses casos, serão supervisionadas as transações para garantir transparência e igualdade às partes interessadas. O intuito é assegurar negociações dentro das condições de mercado e que não constituam conflitos de interesses e nem façam uso de informações privilegiadas.

Caso você tenha interesse em investir em um negócio no qual temos uma participação no capital, uma participação direta (coinvestimento), ou mesmo em um negócio no qual não detemos mais participação, será necessário obter autorização prévia da sua gestão e do Compliance. Essa autorização será concedida quando for confirmada a não existência de conflitos de interesses, tanto agora como no futuro. Você deve abster-se de iniciar o processo de investimento até obter ambas as autorizações por escrito.

Leia mais sobre esse assunto na **Política de Conflito de Interesses (160634)**.

6.2.2
Como processar informações confidenciais e dados pessoais

Toda informação que não tenhamos tornado pública deve ser tratada como completamente confidencial. É preciso respeitar os dados pessoais aos quais tem acesso como parte de seu trabalho ou em consequência dele. Isso também se aplica mesmo se você deixar de trabalhar no Santander.

Você deve **utilizar tais informações** e dados pessoais **somente no cumprimento de suas tarefas**. Utilize apenas os dados e as **informações estritamente necessárias**. Certifique-se de que tenha autorização para fazê-lo.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

Ao lidar com dados pessoais, garanta que as medidas técnicas e organizacionais necessárias tenham sido tomadas para assegurar o nível correto de segurança em todos os momentos. Para saber mais, acesse a **Política Institucional de Proteção de Dados Pessoais (163186)**.

- ***Não compartilhe dados pessoais com terceiros, a menos que haja uma base legal para tanto.***
- ***Nunca use as informações às quais você tem acesso em razão de suas funções em benefício pessoal ou de terceiros.***

Um exemplo triste: um jovem profissional, por sinal muito talentoso, tentou capturar dados de clientes de forma irregular. Mas os controles são cada vez mais rígidos e seguros... antes de finalizar a ação, foi pego em flagrante e detido pela polícia.

Caso um órgão judicial, a administração pública ou outra autoridade competente solicite informações, decrete um embargo ou bloqueie posições de clientes, forneça apenas os dados que foram requeridos. Se você tiver dúvida, entre em contato com a área de Compliance.

6.2.3
Sua conduta perante a mídia e aparições públicas

Não compartilhe informações, comentários ou rumores sobre nós ou **terceiros de forma pública.**

Direcione jornalistas e perguntas da mídia à área de Comunicação.

Caso você tenha sido convidado a fazer um discurso ou esteja pensando em dar uma e**ntrevista sobre assuntos relacionados ao nosso objetivo corporativo ou ao seu papel profissional conosco**, você deve primeiro **solicitar autorização** da sua gestão e das áreas de Compliance e Comunicação.

> ***Em fóruns públicos, mídias sociais ou plataformas similares, tenha atenção quando manifestar sua opinião em assuntos com vieses políticos ou ideológicos, sob o risco de comprometer a neutralidade do Grupo Santander. Abstenha-se de enfatizar seu status como um profissional do Grupo, deixando claro que você está falando em seu próprio nome.***

Acesse a **Política Corporativa de Comunicações (160711)**.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

6.2.4
Conduta no mercado de valores mobiliários

Caso realize **transações pessoais no mercado financeiro** (incluindo valores mobiliários e instrumentos financeiros), tenha em mente as **regras especiais** que podem ser aplicáveis a você no **Código de Conduta nos Mercados de Valores Mobiliários - CCMV (157034)**. Mesmo que não esteja sujeito ao Código de Conduta nos Mercados de Valores Mobiliários, você deve observar nossos princípios em todos os momentos:

- Não participe de transações com ganhos imediatos ou lucro especulativo – ou que exijam, devido ao risco ou volatilidade, monitoramento contínuo que possa interferir no seu trabalho.
- Verifique com a área de Compliance Regulatório e Reputacional caso tenha dúvida sobre:
  - A natureza especulativa de suas transações.
  - A possibilidade de uma determinada informação ser considerada privilegiada.
  - A compreensão desta seção.
- Nunca opere no cheque especial ou sem fundos suficientes em suas finanças pessoais.
- Não entre em transações com base em informações confidenciais de clientes ou fornecedores, ou em informações que sejam sensíveis para nós e que você tenha obtido durante o trabalho.
- Caso possua informações privilegiadas, não opere com valores mobiliários ou instrumentos financeiros influenciados por tais informações. Não aconselhe outros a operar com base nessas informações e nem as compartilhe, exceto ao fazê-lo em razão de suas obrigações profissionais. De qualquer modo, tal fato deve ser reportado à área de Compliance, indicando a fonte por meio da qual tais informações foram obtidas.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

O que devo fazer se receber informações privilegiadas?

Se você acessou informações privilegiadas sem estar na lista de pessoas autorizadas e não faz parte do projeto relacionado ou se acessou as informações por engano, entre em contato com a área de Compliance, exceto nos casos em que você tenha recebido essas informações como parte do seu trabalho e a pessoa responsável pelo projeto em questão autorizou o acesso. Recomendamos, porém, que você se certifique de que está incluído na lista de pessoas com acesso a tais informações.

O que são informações privilegiadas?

São dados sensíveis sobre valores mobiliários ou instrumentos financeiros (incluindo emissores) negociados em um mercado, sistema de negociação organizado ou em vias de serem admitidos à negociação. Para serem privilegiadas, essas informações ainda não se tornaram públicas e, em caso de vazamento de dados, o preço de mercado poderia ser afetado.

6.2.5
O tipo de competitividade de que gostamos: justa e responsável

Concorra de forma justa nas atividades comerciais das quais participa.

Incentive a concorrência livre, de modo a beneficiar o mercado, os clientes e a todos com quem mantém relações comerciais ou profissionais.

Cumpra, em todos os momentos, as regras internas de concorrência aplicáveis a cada atividade específica.

Relate práticas anticoncorrenciais que possa ter detectado ao tratar com concorrentes. Caso duvide ou suspeite de algo, verifique com os departamentos Jurídico ou Compliance & Conduta. Para mais detalhes, leia atentamente a Política Antitruste - Defesa da Concorrência (161607).

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

6.2.6
Segurança cibernética: como se manter seguro

A segurança cibernética é responsabilidade de todos. Nossa **Politica de Regras de Segurança Cibernética para proteger o Santander (164820)** regulamenta o uso adequado de sistemas de Tecnologias de Informação (computadores, telefones celulares, e-mail, acesso à Internet, mídias sociais etc.).

Em caso de atividade profissional ligada ao uso muito específico dos nossos sistemas de TI e que demande privilégios especiais (por exemplo, se você for um desenvolvedor ou administrador de sistemas), além da Política de Segurança Cibernética, é preciso seguir a **Política de Requerimentos de Segurança Cibernética para Usuários Técnicos (164823)**.

É preciso **evitar práticas maliciosas ou comportamentos inadequados que levem a violações graves de segurança**, tais como o uso de software não autorizado, violações por usuários técnicos, exfiltração de dados ou vazamento de informações.

Lembre-se sempre dos 5 princípios do Cyber Defender: **1) Proteja suas informações e equipamentos; 2) Seja discreto online e em público; 3) Mantenha suas senhas seguras; 4) Pense antes de clicar ou responder e 5) Se suspeitar, reporte.**

6.2.7
Uso responsável das mídias sociais pessoais

Embora o uso pessoal das mídias sociais seja de responsabilidade do indivíduo, lembre-se de que sua associação ao Santander pode criar **riscos de reputação ou segurança cibernética** – e outros tipos de riscos – para o Grupo. Assim, recomendamos que **lide com seus perfis on-line e o conteúdo que publica nas mídias sociais de maneira responsável e consciente**.

Leia a **Política de Uso Pessoal das Redes Sociais por Colaboradores** e siga os princípios básicos.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

Posso comentar minha opinião em postagens de nossos perfis corporativos?

Claro. Você pode expressar opinião em suas próprias postagens ou participando das nossas, mas deve sempre fazê-lo de forma transparente, honesta e como indivíduo, certificando-se de que não revelará nenhuma informação confidencial, respeitando a propriedade intelectual e seguindo os princípios da Política de Uso Pessoal das Redes Sociais por Colaboradores.

6.2.8
Como proteger nossos ativos

Proteja e cuide de nossos ativos (propriedades, bens, imóveis etc.) e faça o possível para evitar que sejam danificados.

Use os ativos adequadamente e para a finalidade pelo qual lhes foram fornecidos, siga os procedimentos de controle interno implementados para protegê-los. Em particular, os dispositivos eletrônicos (celulares, computadores etc.) que, por se destinarem ao uso profissional, podem estar sujeitos a inspeção.

A menos que você tenha a autorização de seu gestor para fazê-lo, **não crie ou permita que recaia algum ônus sobre ativos** – não venda, transfira, aliene ou dê em garantia ativos, ou entre em acordos com efeito semelhante.

Não venda, transfira ou retenha bens de nossa propriedade para evadir-se de responsabilidades **perante nossos credores**.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

6.2.9
Informações financeiras: confiáveis e transparentes

São de responsabilidade de todos os que trabalham no Grupo Santander, razão pela qual devemos processá-las e apresentá-las com rigor e precisão. Referem-se a todas as informações contábeis e financeiras que apresentamos aos nossos clientes, acionistas, investidores, auditores, bem como às autoridades supervisoras.

Ao lidar com informações financeiras, **certifique-se de que os dados que estão sendo coletados existem, estão completos e seguem o regulamento aplicável.**

Tenha sempre em mente os procedimentos de controle interno em vigor e siga-os. Se detectar uma violação, informe a seu gestor ou reporte pelo Canal Aberto.

6.2.10
Controle de despesas individuais

Como parte de sua atividade profissional, você poderá incorrer em despesas individuais, por exemplo, caso precise viajar por motivos profissionais, se tiver que participar em sessões de treinamento, para subsidiar refeições etc. Em tais casos:

- ***Forneça comprovantes de suas despesas, conforme as diretrizes da Política de Viagens e Outras Despesas.***
- ***Caso seja um gestor, verifique cuidadosamente as despesas dos membros da equipe e certifique-se de que estão corretas antes de autorizá-las ou rejeitá-las.***

Da mesma forma, lembre-se das diretrizes previstas na **Política de Serviços Administrativos: Reembolso De Despesas, Transportes, Serviços de Copa e Demais Serviços a Funcionários.**

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

6.2.11
Tenha em mente os direitos de propriedade intelectual e industrial

No Grupo Santander, temos direitos de propriedade intelectual e/ou de utilização relativamente a obras originais, cursos, programas, sistemas de TI, processos, tecnologia, know-how e, em geral, incluem qualquer trabalho desenvolvido ou criado no Grupo – seja como resultado de sua atividade profissional ou de terceiros.

Utilize esses recursos e conhecimentos apenas para desempenhar atividades profissionais no Grupo Santander e devolva todo o material quando solicitarmos.

Sempre use o nome, a imagem e as marcas do Grupo Santander de forma adequada e só o faça enquanto estiver trabalhando conosco.

De igual modo, respeite os direitos de propriedade intelectual e industrial de terceiros ou empresas. Não utilize informações ou materiais obtidos numa posição anterior nessas entidades ou sem consentimento.

6.3 O seu relacionamento com clientes, fornecedores e intermediários

6.3.1
Comercialização de produtos e serviços

Se você faz parte de algum estágio do processo de desenvolvimento e vendas, **lembre-se dos regulamentos internos relativos à comercialização e proteção ao consumidor.** Nossos **clientes devem ser tratados de forma honesta, imparcial, transparente e profissional**.

Desenvolva produtos e serviços para que eles atendam às necessidades de nossos clientes, equilibrando riscos, custos e lucratividade. Mitigue conflitos de interesses.

Aproveite o treinamento que oferecemos para obter conhecimento, habilidades e experiência, o que contribuirá para o relacionamento com o cliente e a capacidade de realizar vendas.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

Forneça informações e comercialize nossos produtos e serviços para o mercado-alvo apropriado, permanecendo transparente e franco durante todo o processo.

Nosso portfólio de cartões, por exemplo, é o mais completo do mercado, somos o único banco que conta com o WAY, além da plataforma Esfera com vários benefícios aos clientes. Ou seja, motivos para vender bem não faltam. Nada justifica uma venda não solicitada e/ou não formalizada devidamente.

Lide com solicitações, incidentes e reclamações de clientes de forma justa e diligente.

Ao vender um produto ou serviço para um cliente, lembre-se de que você não tem permissão para dar conselhos sobre planejamento tributário. Apenas forneça-lhes as informações tributárias que o produto e/ou serviço específico oferecem. Informe-os que é de exclusiva responsabilidade do cliente estar ciente de suas obrigações tributárias em relação aos produtos ou serviços adquiridos.

Inclua este aviso de isenção de responsabilidade nas apresentações ou documentos referentes aos produtos que comercializa.

Para saber mais, consulte o **Modelo de Gestão de Risco de Conduta com Clientes (164897)**.

6.3.2 Como interagir com fornecedores e intermediários

Em nosso negócio, interagimos com muitas pessoas de diferentes maneiras. Como banco responsável, buscamos colaboradores, fornecedores e intermediários com as mesmas aspirações, que promovam a responsabilidade social, os negócios éticos, os direitos humanos no local de trabalho e a sustentabilidade ambiental. Ao mesmo tempo, asseguramo-nos que a atividade exercida por eles atenda aos nossos valores e padrões éticos.

Ao interagir com fornecedores e intermediários, consulte a **Política de Conduta na Gestão de Compras (161485)** e siga as diretrizes.

Certifique-se de que o processo de seleção seja justo, isento e imparcial.

Evite conflitos de interesses. Se você se deparar com um conflito em potencial, procure a área de Compliance.

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

6.3.3
Presentes e convites de terceiros

Ao desempenhar suas atividades profissionais, **não solicite, não aceite, não prometa e não ofereça pagamentos, comissões, presentes, compensações, convites, empréstimos ou facilidades financeiras para se aproveitar de sua posição no Grupo em benefício pessoal.**

- Mercadorias podem ser aceitas desde que respeitem o valor estipulado pela Política de Presentes (veja abaixo).
- Convites considerados razoáveis em termos de costumes sociais e cortesia comum.
- Presentes ocasionais, tais como presentes de Natal ou de casamento, desde que não sejam em dinheiro e com valores também estipulados pela Política de Presentes.

> - Convites para eventos esportivos ou culturais patrocinados por nós nas condições descritas na Política correspondente.
>
> ***O que devo fazer se um cliente ou fornecedor me oferecer ingressos para um evento esportivo ou de entretenimento?***
>
> Consulte nossa Política Antissuborno e Anticorrupção (ABC, na sigla em inglês), na qual descrevemos os critérios para aceitar ou rejeitar convites de terceiros. Caso ainda não tenha certeza, consulte a área de Compliance.

Confira aqui a **Politica de Anticorrupção (161667) e a Politica de Presentes, Brindes e Entretenimento (157078)**.

Ao se deparar com situações como essas e, caso não tenha certeza se deve aceitar ou

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

oferecer um presente ou convite, verifique com a área de Compliance & Conduta. Eles estão lá para ajudá-lo.

6.4 O seu relacionamento com a sociedade

6.4.1 Estamos combatendo os crimes financeiros

A criminalidade financeira provoca situações perigosas e traz graves prejuízos à sociedade, razão pela qual temos que contribuir para a prevenção e repressão de tais ilegalidades.

Todos os profissionais têm a obrigação de evitar e não facilitar crimes, seja fornecendo os meios ou informações aos clientes que possam ser mal utilizadas. Também colaboramos plenamente com as autoridades de todas as localidades onde operamos na luta contra os crimes financeiros – e todos temos a responsabilidade de prevenir, dissuadir e detectar.

Contamos com o seu compromisso inabalável na redução do risco de que os nossos produtos e serviços venham a ser utilizados em atividades criminosas ou para facilitá-las.

No âmbito da prevenção da criminalidade financeira, lutamos contra a lavagem de dinheiro, o financiamento do terrorismo, a violação das sanções internacionais, o suborno e a corrupção.

Siga o Marco Corporativo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (160119), políticas e procedimentos relacionados:

- **Política de PLD/CFT - Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (159086).**
- **Política de Sanções e Contramedidas Financeiras (160465).**

06 CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA DE CONDUTA

Política de Anticorrupção (161667).

6.4.2
Atividades políticas que afetam nossa neutralidade

Respeitamos o direito à livre associação política. No entanto, **você deve deixar claro que sua participação é a título pessoal e não envolve o Santander.**

Se lhe foi oferecido um cargo público e está pensando em aceitá-lo, antes de decidir, informe a sua gestão e verifique com as áreas de Pessoas e Compliance. É importante que primeiro verifiquemos se são compatíveis e se isso não comprometerá sua posição no Grupo.

6.4.3
Compromisso com obrigações tributárias

Temos tolerância zero no que diz respeito à evasão fiscal. Todas as nossas entidades cumprem suas obrigações tributárias e seguem os princípios delineados em nossa estratégia tributária.

Não se envolva em nenhuma prática relacionada à evasão ilegal de obrigações tributárias em sua atividade profissional. Você deve seguir os Regulamentos Internos acerca desse assunto.

6.4.4
Como interagir com as autoridades

Ao interagir com autoridades públicas ou seus representantes, **seja transparente e respeitoso: colabore.**

07
EM CASO DE DÚVIDAS, QUEM PODE TE AJUDAR

#AQUI SUA CHAMA TRANSFORMA

Em caso de dúvidas, quem pode te ajudar:

1. Compliance

- Executa, interpreta e coloca o Código em prática.
- Aconselha sobre a resolução de condutas relacionadas a este Código e aos regulamentos internos, bem como sobre a prevenção do risco reputacional associado.
- Recebe sugestões, consultas e relatos relacionados ao conteúdo deste Código.
- Desenvolve ações de treinamento e conscientização.
- Para entrar em contato, envie um email para falecomcompliance@santander.com.br.

2. Pessoas

Apoia a área de Compliance da seguinte maneira:

- Comunicação relativa ao Código.
- Concepção, organização e execução de iniciativas de treinamento sobre o Código.
- Atendimento às consultas realizadas pelos profissionais.
- Para entrar em contato, fale com o consultor de Pessoas responsável pela sua área.

Além disso, a área organiza o processo disciplinar.

O proprietário do Código Geral de Conduta e órgão responsável pela sua aprovação é o Conselho de Administração do Banco Santander.

O Comitê de Ética e Compliance (CEC) e o Comitê de Risco do Conselho de Administração supervisionam o cumprimento do Código pelos nossos profissionais.

#AQUI
SUA CHAMA
TRANSFORMA

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Santander