



Código Geral de Conduta

Março de 2013

ÍNDICE

SECÇÃO I. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO CÓDIGO GERAL	4
1. Âmbito de Aplicação do Código Geral.....	4
2. Pessoas sujeitas ao Código Geral	4
SECÇÃO II. PRINCÍPIOS GERAIS DE ETICA DO GRUPO SANTANDER	6
5. Igualdade de oportunidades e não discriminação	6
6. Respeito pelas pessoas	6
7. Compatibilidade de trabalho com vida pessoal.....	7
8. Prevenção de riscos laborais.....	7
9. Protecção ambiental.....	7
10. Direitos colectivos	8
SECÇÃO III. REGRAS GERAIS DE CONDUTA	9
11. Cumprimento das regras e regulamentos (gerais e internos) e comportamento ético	9
12. Exclusividade.....	9
13. Responsabilidade	10
14. Compromisso com Grupo.....	10
SECÇÃO IV. REGRAS DE CONDUTA PARA ALGUMAS SITUAÇÕES ESPECÍFICAS.....	11
CAPÍTULO I. CONFLITOS DE INTERESSES.....	11
15. Regras gerais	11
16. Relação com Grupo	11
17. Operações bancárias. Aprovação e condições das operações	12
18. Investimento em empresas nas quais o Grupo detém uma participação	12
19. Relações com fornecedores	13
20. Relações com clientes	13
21. Ofertas, comissões ou facilidades financeiras	14
CAPÍTULO II. CONTROLO DE INFORMAÇÃO E DE CONFIDENCIALIDADE.....	15
22. Dever geral de sigilo.....	15
23. Protecção de dados pessoais.....	16
CAPÍTULO III. RELAÇÕES EXTERNAS E COM AUTORIDADES	16
24. Cursos.....	16
25. Difusão de informação	17
26. Relação com autoridades.....	17
27. Actividades políticas ou associativas	17
CAPÍTULO IV. COMERCIALIZAÇÃO E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	17
28. Oferta e contratação de produtos e serviços	17
29. Aplicação das Regras para Aprovação e Comercialização de Produtos e Serviços	18
30. Apreciação de Reclamações	20
CAPÍTULO V. PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITALS E DE FINANCIAMENTO AO TERRORISMO.....	20
31. Manual de Prevenção de Branqueamento de Capitais	20

CAPÍTULO VI. CONDUTA NOS MERCADOS DE VALORES MOBILIÁRIOS	22
32. Regras aplicáveis a todas as pessoas sujeitas ao Código	22
33. Regras do Código de Conduta do Mercado de Valores Mobiliários	24
CAPÍTULO VII. ACTIVOS DO BANCO E DO GRUPO	25
34. Proteger os Activos do Banco e do Grupo.....	25
35. Gestão de Activos Colateralizados/Imóveis Hipotecados	25
CAPÍTULO VIII. OBRIGAÇÕES CONTABILÍSTICAS E DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA.....	26
36. Obrigações contabilísticas.....	26
37. Controlos internos	26
38. Divulgação de informação relevante	27
CAPÍTULO IX. PRÁTICAS CORRUPITAS	28
39. Corrupção de autoridades públicas.....	28
40. Agentes, intermediários e consultores/assessores	29
41. Reporte ao Compliance.....	29
42. Corrupção de indivíduos.....	30
CAPÍTULO X. OBRIGAÇÕES FISCAIS.....	31
43. Obrigações fiscais do Banco	31
44. Obrigações fiscais dos clientes.....	31
45. Os estabelecimentos em países ou territórios classificados como paraísos fiscais	32
46. Regulamentos sobre o Uso de Informação e Manual de Conduta de Tecnologias de Informação....	33
47. Direitos de propriedade intelectual e industrial do Banco e do Grupo.....	34
48. Direitos de terceiros	34
49. Arquivo e preservação de documentos	35
SECÇÃO V. APLICAÇÃO DO CÓDIGO GERAL	36
50. Compliance.....	36
51. Comité Legal & Compliance	37
52. Auditoria Interna.....	38
53. Comité de Auditoria e Controlo Interno	38
54. Conselho de Administração.....	38
55. Gestão de Recursos Humanos	39
56. Responsáveis de Unidades, Direcções e Departamentos.....	39
57. Violação.....	39
SECÇÃO VI. CANAIS PARA WISTLEBLOWING	40
58. Política de Porta Aberta.....	40
59. A confidencialidade das comunicações de denúncia e a proibição de represálias	40
60. Tratamento das comunicações de denúncia	41



SECÇÃO I. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO CÓDIGO GERAL

1. Âmbito de Aplicação do Código Geral

O Código Geral de Conduta (a seguir designado o "Código" ou o "Código Geral") enumera os princípios éticos e regras de conduta pelo qual todas as actividades dos colaboradores do Banco Santander Consumer, S.A. devem ser regidas, e portanto, compreende a componente central do Programa de Compliance do Banco e do Grupo.

Em certos domínios específicos, que exigem regulamentação pormenorizada, as regras do Código Geral são complementadas pelas constantes de códigos sectoriais e de manuais. Tais códigos sectoriais e manuais incluem, quando aplicável, o Manual de Prevenção de Branqueamento de Capitais e de Financiamento ao Terrorismo, o Código de Conduta de Mercados de Valores Mobiliários, o Manual de Procedimentos para a Venda de Produtos Financeiros, o Código de Conduta para Actividades de *Research*, o Manual de Políticas de *Research*, o Manual de Conduta para Uso de Informação e de Tecnologias de Comunicação, etc., como bem como as notas e circulares para implementação das regras específicas de tais códigos e manuais. O princípio da subsidiariedade, segundo o qual as leis e regulamentos especiais (aplicáveis apenas a determinados grupos) prevalecem sobre as regras gerais, será aplicável.

O presente código vigorará por tempo indeterminado, podendo livremente a todo o tempo ser revisto pelo Banco e/ou Grupo, desde que comunicado às Pessoas Sujeitas.

2. Pessoas sujeitas ao Código Geral

O Código Geral é aplicável aos membros do Conselho de Administração e a todos os colaboradores do Banco Santander Consumer, S.A., sem prejuízo de certas pessoas estarem também sujeitas ao Código de Conduta do Mercado de Valores Mobiliários ou a outros Códigos de Conduta relacionados especificamente com a actividade ou linhas de negócios, em que desenvolvem a suas competências.

O presente Código Geral pode ainda ser aplicável a trabalhadores independentes, prestadores de serviços ou a colaboradores de entidades que mantenham relações comerciais com o Banco, sempre que tal se mostre



necessário ou conveniente. Porém essa eventual extensão e aplicação poderá sofrer derrogações ou adaptações, em particular relativamente às disposições do Código Geral que pressuponham um vínculo laboral com o Banco ou uma posição de administrador.

Tais pessoas são doravante referidas como "Pessoas Sujeitas ao Código".

3. Obrigação de conhecer e observar o Código Geral

As Pessoas Sujeitas ao Código têm a obrigação de conhecer, observar e fazer observar o Código Geral, bem como cooperar no sentido de promover e facilitar a sua implementação no Banco e no Grupo, que inclui nomeadamente notificar o Compliance sobre qualquer violação, tentativa de violação ou aparente violação e tentativa de violação do Código, de que tenham conhecimento. As Pessoas Sujeitas ao Código têm a obrigação de assistir e participar nas acções de formação para que sejam convocadas de modo a ficarem devidamente familiarizados com o Código.

4. Controle e organização para o Código

1. A Direcção de Recursos Humanos deverá notificar todos os colaboradores da sua sujeição ao Código Geral, bem como outras pessoas que, conforme referenciado no ponto 2, poderão estar sujeitas às suas regras ou a parte das mesmas.

2. A Direcção de Recursos Humanos e o Compliance devem informar regularmente o Comité Legal e Compliance sobre a observância das regras, por parte das Pessoas Sujeitas ao Código.

3. As notificações previstas no Código, bem como quaisquer outras questões que possam ser suscitadas por parte das Pessoas Sujeitas ao mesmo, devem ser endereçadas ao Compliance, como regra geral, com excepção daquelas cujo encaminhamento para outro departamento ou pessoa está expressamente previsto.



SECÇÃO II. PRINCIPIOS GERAIS DE ETICA DO GRUPO SANTANDER

Os princípios éticos da organização, o bom governo e a ética profissional dos seus colaboradores são os pilares sobre os quais a actividade do Banco e do Grupo Santander é baseada. Qualquer actividade desenvolvida pelas Pessoas Sujeitas ao Código no âmbito da sua relação com o Banco e com o Grupo Santander deve ser orientada por valores éticos, incluindo os seguintes:

5. Igualdade de oportunidades e não discriminação

Um dos princípios básicos do Banco e do Grupo Santander é proporcionar igualdade de oportunidades no acesso ao emprego e à promoção profissional garantindo, em todos os momentos, ausência de discriminação em razão, nomeadamente de sexo ou orientação sexual, raça, naturalidade, estado civil ou condição social.

Neste sentido, as Pessoas Sujeitas ao Código envolvidas na selecção, contratação e/ou na promoção de profissionais devem ser conduzidas pela objectividade nas suas acções e decisões e ser abertas à diversidade, com o objectivo de identificar as pessoas mais adequadas ao perfil e aos requisitos das funções a preencher, fomentando a igualdade de oportunidades em todos os momentos.

6. Respeito pelas pessoas

O assédio, o abuso, a intimidação, a falta de respeito e de consideração ou outro tipo de agressão física ou verbal são inaceitáveis e não são permitidos nem tolerados no local de trabalho. Todas as Pessoas Sujeitas ao Código com funções de chefia nas unidades organizacionais do Banco e do Grupo devem assegurar, com os meios que lhes estão disponíveis, que tais situações não ocorrem.

Todas as Pessoas Sujeitas ao Código, especialmente aquelas com responsabilidades de gestão, devem manter em todos os momentos e a todos os níveis profissionais, relações baseadas no respeito pela dignidade dos outros, pela participação, pela igualdade e pela cooperação recíproca, promovendo um ambiente de respeito e de trabalho positivo.



7. Compatibilidade de trabalho com vida pessoal

A fim de implementar o compromisso de responsabilidade social corporativa assumido pelo Banco e pelo Grupo, de melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores e das suas famílias, as Pessoas Sujeitas ao Código devem manter um ambiente de trabalho que seja compatível com o desenvolvimento pessoal, ajudando as pessoas das suas equipas a equilibrar, da melhor maneira possível, as suas necessidades de trabalho com as suas necessidades pessoais e familiares.

8. Prevenção de riscos laborais

O Santander considera que a saúde e a segurança laboral das Pessoas Sujeitas ao Código são fundamentais para alcançar um ambiente de trabalho confortável e seguro, e que a melhoria constante das condições de trabalho é um objectivo prioritário.

Neste sentido, as Pessoas Sujeitas ao Código devem respeitar em todos os momentos as medidas preventivas aplicáveis em matéria de saúde e segurança laboral, utilizando os meios disponibilizados pela organização e assegurando que os membros de suas equipas realizam as suas actividades em condições seguras.

9. Protecção ambiental

Dentro das suas esferas de responsabilidade, as Pessoas Sujeitas ao Código devem comprometer-se, activamente e de forma responsável, na preservação do meio ambiente, respeitando os requisitos legais, seguindo as recomendações e procedimentos estabelecidos pelo Banco e pelo Grupo, para reduzir o impacto ambiental das suas actividades, e contribuindo para a melhoria dos objectivos de sustentabilidade contemplados nos protocolos corporativos de responsabilidade social.

Em decisões sobre projectos de financiamento, as directrizes estabelecidas nas políticas internas sobre responsabilidade social e ambiental devem ser seguidas, especialmente no que respeita às infra-estruturas hidráulicas e de saneamento, à energia, aos recursos florestais e aos sectores da defesa.



10. Direitos colectivos

As Pessoas Sujeitas ao Código devem respeitar os direitos reconhecidos internacionalmente de associação, sindicalização e negociação colectiva, bem como as actividades realizadas pelas organizações representativas de colaboradores de acordo com as funções e esferas de competências que legalmente lhes estão atribuídas, com as quais deve ser mantida uma relação com base no respeito mútuo, a fim de promover o intercâmbio aberto, transparente e construtivo de ideias com vista a consolidar os objectivos da harmonia social e estabilidade laboral.

SECÇÃO III. REGRAS GERAIS DE CONDUTA

11. Cumprimento das regras e regulamentos (gerais e internos) e comportamento ético

1. As Pessoas Sujeitas ao Código devem observar tanto as disposições gerais (leis, regulamentos, normas e circulares emitidas por entidades reguladoras, de supervisão e auto-reguladoras) como os regulamentos internos do Banco e do Grupo aplicáveis, à sua esfera de actividade.

2. Qualquer Pessoa sujeita ao Código que seja indiciada, constituída arguida ou acusada num procedimento judicial penal por factos ou condutas que, directa ou indirectamente, estejam relacionados com a sua actividade profissional ou possam afectar essa actividade, deve notificar a Direcção de Recursos Humanos o mais rapidamente possível. Da mesma forma, as Pessoas Sujeitas a este Código devem informar o Compliance e a Direcção de Recursos Humanos da existência de qualquer procedimento judicial administrativo que lhes diga respeito, nomeadamente enquanto arguidas, testemunhas ou em qualquer outra qualidade ou posição, conduzido pelas autoridades ou pelos organismos de supervisão da actividade das empresas do Grupo, mesmo quando a sua participação em tais processos não decorra directamente dos seus deveres profissionais.

3. As Pessoas Sujeitas ao Código devem ter uma conduta profissional íntegra, imparcial, honesta e conforme com os princípios da responsabilidade social corporativa do Banco e do Grupo. Devem abster-se de participar em actividades ilegais ou imorais e de atrair negócio para o Banco e para o Grupo com tais actividades. Considera-se desaconselhável a frequência assídua de casinos de jogo e, em geral, de locais de jogos de fortuna e azar, por quanto essas condutas podem abalar a necessária confiança e imagem de honestidade e probidade que os colaboradores de uma instituição financeira devem manter. Em nenhum caso podem realizar jogos ou apostas com pessoas que mantenham qualquer tipo de relação profissional ou de negócio com o Banco e com o Grupo.

12. Exclusividade

1. Pessoas sujeitas ao Código devem dar prioridade ao exercício das suas responsabilidades no Banco e no Grupo e não podem prestar serviços profissionais a instituições concorrentes ou a outras empresas,



remunerados ou não, independentemente do tipo de relação em tais serviços se baseiem, a menos que expressa e previamente autorizado pela Direcção de Recursos Humanos e após o parecer favorável do Compliance.

2. As Pessoas Sujeitas ao Código envolvidas em outras ocupações profissionais que possam afectar qualitativa e quantitativamente a sua actividade profissional para o Banco devem comunicar esse facto, de imediato, à Direcção de Recursos Humanos.

13. Responsabilidade

As Pessoas Sujeitas ao Código devem aplicar a sua capacidade técnica e profissional, a prudência e o cuidado adequados no desempenho das suas funções. Em particular, e sem prejuízo desta regra geral, devem as Pessoas Sujeitas:

1. Responsabilizar-se por alcançar as capacidades necessárias ao melhor desempenho das suas funções.
2. Ajustar-se, na determinação do preço e das condições das operações em que intervenham, à regulamentação aplicável de acordo com o tipo de operação de que se trate e, em cada caso, às regras estabelecidas pelo Banco e pelo Grupo.
3. Aplicar os procedimentos estabelecidos internamente, especialmente no que se refere às faculdades e limites de riscos.
4. Efectuar a contabilização das operações contratadas com exactidão e rigor e manter, com iguais critérios, os arquivos e registos requeridos nas suas actividades.
5. Observar as normas relativas à saúde e à segurança trabalho, com o objectivo de prevenir e minimizar os riscos laborais.

14. Compromisso com Grupo

As Pessoas Sujeitas ao Código devem actuar sempre no melhor interesse do Banco e do Grupo fazendo o uso apropriado dos meios colocados à sua disposição e evitando qualquer acção da qual possam resultar



prejuízos. Devem abster-se de utilizar em benefício próprio qualquer oportunidade de negócio que seja do interesse do Banco e do Grupo.

SECÇÃO IV. REGRAS DE CONDUTA PARA ALGUMAS SITUAÇÕES ESPECÍFICAS

CAPÍTULO I. CONFLITOS DE INTERESSES

15. Regras gerais

As Pessoas Sujeitas devem actuar sempre de modo a que os seus interesses particulares, dos seus familiares ou de outras pessoas vinculadas a eles não prevaleçam sobre os do Banco, os do Grupo ou os dos seus clientes. Esta norma de conduta aplica-se tanto nas relações das Pessoas Sujeitas com o próprio Banco e com o Grupo, como nas que mantenham com seus clientes, fornecedores ou qualquer outro terceiro.

16. Relação com Grupo

1. As Pessoas Sujeitas ao Código devem manter relações comerciais com as diferentes empresas do Grupo, no âmbito do respectivo objecto social das mesmas, sob as condições de mercado ou sob as condições estabelecidas de forma genérica para os colaboradores. No entanto, salvo as transacções que sejam consequência de um processo de oferta pública, ou salvo autorização expressa da Direcção de Recursos Humanos ou daquela que for instituída em cada caso, as Pessoas Sujeitas ao Código não podem adquirir ou arrendar, directamente ou através de pessoas vinculadas, quaisquer bens ou activos pertencentes ao Banco ou ao Grupo. Estas restrições ou autorizações são igualmente aplicáveis nos casos de alienação ou arrendamento, ao Banco ou ao Grupo, de bens ou activos pertencentes a Pessoas Sujeitas ao Código ou a pessoas a este vinculadas.

2. As Pessoas Sujeitas devem abster-se de participar (quer na tomada de decisões, quer na actuação em representação do Banco e do Grupo) em transacções de qualquer tipo, realizadas pelo Banco ou por empresas do Grupo, que estejam vinculadas ou relacionadas de alguma forma com os seus interesses particulares. Consequentemente, e sem prejuízo da citada regra geral, as Pessoas Sujeitas devem:

- a. Não participar ou influenciar os procedimentos para a contratação de produtos ou serviços com empresas ou com pessoas com quem tenham qualquer relação económica ou familiar.

b. Não devem dar tratamento ou condições de trabalho especiais baseadas em relações pessoais ou familiares.

17. Operações bancárias. Aprovação e condições das operações

1. As Pessoas Sujeitas ao Código cuja esfera de responsabilidades inclui a autorização de operações ou que tenham poderes, por procuração, para a contratação de tais operações devem abster-se de aprovar, estabelecer as condições para a elaboração de propostas, elaborar relatórios, intervir ou influenciar de qualquer outra forma os procedimentos sobre as operações, sempre que elas próprias apareçam como beneficiárias ou garantes.

2. A obrigação de abstenção indicada no ponto 1 aplica-se às operações com clientes que estão relacionados ou que têm interesses económicos com a Pessoa Sujeita ao Código em questão, e às operações que envolvem pessoas jurídicas com quem esta pode estar vinculada através de uma participação significativa no capital de tais entidades ou através da prestação de algum tipo de serviço (financeiros, fiscais, relacionados com trabalho, etc.), por ser administrador ou procurador de tais entidades.

3. Sempre que uma das situações descritas nos pontos anteriores é aplicável a uma Pessoa Sujeita ao Código, esta deve informar imediatamente a sua chefia directa. Em qualquer caso, a Pessoa em questão deve abster-se de agir ou influenciar a respectiva operação, e a sua chefia directa ou outra pessoa por esta designada, será responsável pela elaboração da proposta, do relatório ou de tomar a decisão sobre a operação proposta, efectuando o registo deste facto na respectiva documentação.

18. Investimento em empresas nas quais o Grupo detém uma participação

Se uma Pessoa Sujeita ao Código pretender investir em negócios em que o Banco ou o Grupo tenham uma participação ou um interesse directo (co-investimento), ou mesmo em empresas em que o Banco ou o Grupo tenham renunciado a sua participação, essa Pessoa deve obter a autorização prévia do seu Director o Compliance, de forma a assegurar que não ocorrerem eventuais danos aos interesses do Banco ou do Grupo e que tal operação não cause, ou não venha a causar no futuro, um conflito de interesses, em qualquer sentido.



Até que essas autorizações sejam obtidas por escrito, o investimento ou a participação das Pessoas Sujeitas ao Código não pode ocorrer.

19. Relações com fornecedores

Não obstante, o referido no ponto 17:

1. As Pessoas Sujeitas ao Código (em particular, aquelas com intervenção em decisões sobre a contratação de bens ou serviços ou sobre a fixação das suas condições económicas), devem evitar qualquer tipo de interferência que possa afectar a sua imparcialidade ou objectividade.
2. Sempre que possível devem ser evitadas relações de exclusividade.
3. A contratação de bens e serviços externos deve efectuar-se de acordo com os procedimentos estabelecidos para o efeito.

20. Relações com clientes

1. Salvo autorização prévia e por escrito fornecida pela Direcção de Recursos Humanos, nenhuma pessoa sujeita ao Código pode pessoalmente aceitar compromissos fiduciários, mandatos ou poderes através de procuração de clientes para a realização das operações destes últimos, com o Banco ou com o Grupo, excepto os decorrentes de relações familiares próximas ou de procurações outorgadas por pessoas jurídicas nas quais a Pessoa Sujeita ao Código detenha uma participação significativa, ou seja administrador.
2. Devem ser efectuados esforços para evitar relações de exclusividade com clientes que possam conduzir a uma vinculação pessoal excessiva ou restringir o acesso, por parte de outros colaboradores ou de outros canais, a esses clientes.
3. Em nenhum caso, deve a Pessoa Sujeita estimular a realização duma operação por parte de um cliente para beneficiar outro, salvo quando ambos conheçam as diferenças das suas partes e aceitem expressamente realizar a operação em questão.



4. Os clientes devem ser informados sobre quaisquer vinculações económicas ou de outro tipo, que possam implicar a existência de conflito de interesses.

5. As Pessoas Sujeitas ao Código não estão autorizadas a alterar unilateralmente a informação ou os dados fornecidos pelos clientes, sendo os próprios clientes que devem alterar essa informação ou esses dados em conformidade com os procedimentos estabelecidos, excepto em casos de manifesto erro.

21. Ofertas, comissões ou facilidades financeiras

1. É proibida a aceitação de quaisquer tipos de pagamentos, comissões, ofertas ou qualquer outro tipo de compensação por operações efectuadas pelo Banco ou pelo Grupo, assim como obter, de qualquer outra forma, proveito da parte assumida no mesmo em benefício próprio.

2. Nenhuma Pessoa Sujeita ao Código pode aceitar pagamentos, comissões, ofertas ou qualquer outro tipo de compensação relacionada com a sua actividade profissional no Banco e no Grupo proveniente de clientes, fornecedores, intermediários, contrapartes ou qualquer outro terceiro. Não se incluem na referida limitação:

- a. Os objectos de propaganda de baixo valor.
- b. Os convites normais que não excedam os limites considerados razoáveis, de acordo com as práticas sociais e de cortesia.
- c. As atenções ocasionais por causas concretas e excepcionais (como presentes de Natal ou de casamento), desde que não sejam sob a forma de dinheiro e desde que não excedam os limites considerados moderados e razoáveis.

3. Qualquer convite, oferta ou atenção que, pela sua frequência, características ou circunstâncias possa ser interpretada, por um observador comum e objectivo, como sendo feita com a intenção de afectar os critérios de imparcialidade do receptor, deve ser rejeitada e notificada ao Compliance.

4. Nenhuma Pessoa Sujeita ao Código pode, por si ou por interposta pessoa, obter dinheiro por empréstimo ou receber qualquer outro tipo de facilidade financeira de clientes, fornecedores, intermediários, contrapartes ou qualquer outro terceiro, a menos que tais operações ocorram no âmbito de uma relação comercial com uma instituição financeira ou de relações familiares.

CAPITULO II. CONTROLO DE INFORMAÇÃO E DE CONFIDENCIALIDADE

22. Dever geral de sigilo

1. Com carácter geral, as Pessoas Sujeitas ao Código devem manter um rigoroso sigilo profissional com respeito a quaisquer dados ou informação de cariz não público de que tenham tomado conhecimento em consequência do exercício da sua actividade profissional, quer se refiram a clientes, ao Banco, ao Grupo, a outros empregados ou a quadros directivos do mesmo, a clientes ou qualquer outro terceiro.

Em consequência, e sem prejuízo da anterior regra geral, devem as Pessoas sujeitas:

- a. Utilizar os referidos dados ou informações exclusivamente para o desempenho da sua actividade profissional, podendo apenas facultá-los a outros colaboradores do Banco, ou do Grupo se aplicável, que necessitem conhecê-los para a mesma finalidade, devendo, em todo o caso, abster-se de os usar para proveito ou benefício próprio.
- b. Os dados e informações relativas a contas, a saldos financeiros, a demonstrações financeiras, aos negócios e à actividade dos clientes em geral, devem ser tratados como confidenciais e só podem ser transferidos a terceiros fora do Banco, ou do Grupo se aplicável, com autorização expressa do cliente e através de procedimentos legalmente regulamentados.
- c. A informação relativa a membros dos Órgãos Sociais, quadros directivos e outros empregados, incluindo a relativa a remunerações, avaliações e exames médicos, deve ser protegida sob as mesmas regras aplicáveis aos clientes.

2. O dever de sigilo persiste mesmo depois da relação com o Banco e com o Grupo ter terminado.

3. O indicado nos parágrafos anteriores entende-se como sem prejuízo do cumprimento devido a requerimentos ou solicitações formulados por autoridades competentes segundo o normativo aplicável. Em caso de dúvida, deve ser consultado o Compliance.



23. Protecção de dados pessoais.

As Pessoas Sujeitas ao Código estão obrigadas a respeitar a privacidade pessoal e familiar de todas as pessoas, tanto colaboradores como clientes, bem como de quaisquer outras pessoas cujos dados lhes sejam acessíveis em resultado da sua actividade no Banco e no Grupo. Tais dados abrangem todos os dados pessoais, médicos, económicos ou de qualquer outro tipo que possam, de alguma forma, afectar o domínio privado e pessoal do titular.

Todos os dados de carácter pessoal devem ser tratados de maneira particularmente restritiva, de modo a que:

1. Somente os dados necessários sejam recolhidos.
2. A obtenção, processamento informático e utilização dos dados deve ser efectuada de forma a garantir a sua segurança, fiabilidade e rigor, o direito pessoal à privacidade e a conformidade dos deveres do Banco e do Grupo, sob as regras aplicáveis.
3. Somente as Pessoas Sujeitas ao Código autorizadas para o efeito, de acordo com as suas responsabilidades, devem ter acesso a esses dados, na medida considerada necessária.

Em resposta aos pedidos de informações ou de penhora e/ou congelamento de activos de clientes pelos tribunais, entidades governamentais ou qualquer outro organismo público legalmente autorizado a fazê-lo, as Pessoas Sujeitas ao Código devem fornecer apenas os dados estritamente solicitados pelo mandatário em causa.

CAPÍTULO III. RELAÇÕES EXTERNAS E COM AUTORIDADES

24. Cursos

A participação das Pessoas Sujeitas ao Código, como formadores em cursos externos ou seminários requer a autorização prévia do responsável da Direcção em que trabalham.



25. Difusão de informação

1. As Pessoas Sujeitas ao Código devem abster-se de transmitir aos *media*, por sua própria iniciativa ou a pedido de terceiros, quaisquer informações ou notícias sobre o Banco, sobre o Grupo ou sobre terceiros, remetendo sempre tais matérias para a Direcção de Dinamização de Negócio. Se a solicitação de informação for efectuada por um Órgão de Supervisão, o Compliance tem que ser imediatamente informado.

2. Pessoas Sujeitas ao Código devem evitar a difusão de comentários ou rumores.

26. Relação com autoridades

As Pessoas Sujeitas ao Código devem mostrar respeito e cooperar com representantes das autoridades oficiais dentro da sua esfera de actividade.

27. Actividades políticas ou associativas

1. Qualquer ligação, vínculo ou cooperação com partidos políticos ou com outro tipo de entidades, instituições ou associações de natureza pública ou outras fora do âmbito do Banco e do Grupo, ou qualquer contribuição ou serviços para com esses organismos deve ser efectuada de forma que fique clara a natureza estritamente pessoal dessa actividade, evitando quaisquer associações ao Banco ou ao Grupo.

2. Previamente à aceitação de qualquer cargo público, as Pessoas Sujeitas devem notificar o seu superior hierárquico e a Direcção de Recursos Humanos de forma a verificar a existência de quaisquer incompatibilidades ou restrições no que diz respeito à realização de tal cargo.

CAPÍTULO IV. COMERCIALIZAÇÃO E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

28. Oferta e contratação de produtos e serviços

As Pessoas Sujeitas ao Código devem ter especial cuidado em oferecer aos clientes unicamente os produtos ou serviços que se adequem às suas características e necessidades, de forma que a contratação dos mesmos



se concretize apenas quando o cliente conheça e entenda o seu conteúdo, benefícios, riscos e custos. Neste sentido, sem prejuízo da referida regra geral, as Pessoas Sujeitas devem:

1. Informar os clientes, com imparcialidade e rigor, sobre os diferentes produtos e serviços, explicando-lhes todos os aspectos relevantes e alertando-os sobre os riscos, custos e comissões aplicáveis. Qualquer previsão ou prognóstico deve estar razoavelmente justificado e acompanhado das explicações necessárias para evitar mal entendidos.
2. Aplicar os valores das comissões em vigor ou as condições comerciais aprovadas em cada caso.
3. Evitar que a venda de produtos ou serviços seja efectuada com o único objectivo de gerar comissões ou proveitos, sem um interesse efectivo para o cliente.
4. Não oferecer vantagens ou benefícios a determinados clientes em prejuízo de outros.
5. Assegurar que a venda dos produtos e serviços se concretiza de acordo com os procedimentos internos estabelecidos, obtendo e conservando a documentação requerida e entregando uma cópia da mesma aos clientes, sempre que aplicável.
6. Na publicidade, no marketing e na venda de produtos e serviços, evitar qualquer conduta que possa induzir em erro ou em falta de prestação de informação relevante.

29. Aplicação das Regras para Aprovação e Comercialização de Produtos e Serviços

As Pessoas Sujeitas ao Código devem observar estritamente as regras estabelecidas para Aprovação e Comercialização de Produtos e Serviços. As Pessoas Sujeitas ao Código devem observar uma especial diligência na observância das seguintes normas:

1. A oferta e comercialização de novos produtos e serviços exige autorização prévia do Comité de Marketing Corporativo ou, quando aplicável, do Departamento Corporativo de Gestão de Risco Reputacional.
2. Na oferta e na contratação de produtos e serviços, deve ser utilizada a documentação determinada Comité de Marketing Corporativo (ou, pelo Departamento Corporativo de Gestão de Risco Reputacional), se aplicável.



Nenhum documento ou minuta de contrato que contenha cláusulas ou condições diferentes das aprovadas pelo Grupo pode ser utilizado.

3. Se aplicável, os clientes são classificados seguindo as directrizes estabelecidas pela Directiva de Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF) (ou, para quem opera fora da União Europeia, de acordo com os padrões estabelecidos pela regulamentação equivalente) e pelo Manual de Procedimentos para a Venda de Produtos Financeiros, a fim de garantir que a cada cliente é dado o tratamento adequado de acordo com a tal Directiva. A classificação dos clientes visa assegurar a melhor protecção dos seus interesses, evitando qualquer discriminação injustificada e respeitando plenamente os regulamentos sobre a protecção de dados pessoais. Excepto nos casos legalmente exigidos, nenhum evento impedirá um cliente de contratar um produto financeiro específico, uma vez que tal cliente foi devidamente informado e que os requisitos contemplados no Manual de Procedimentos para Venda de Produtos Financeiros foram cumpridos.

4. Conforme estabelecido no Manual de Procedimentos para Venda de Produtos Financeiros, sempre que aplicável, os produtos financeiros são agrupados de acordo com as exigências da DMIF, ou de outra regulamentação e as directrizes de classificação interna, tendo em conta os diferentes aspectos, tais como a dificuldade de compreensão, o prazo e a liquidez e o risco.

5. Conforme estabelecido no Manual de Procedimentos para Venda de Produtos Financeiros, sempre que aplicável, serão realizados testes de adequação a fim de avaliar, como exigido pela regulamentação aplicável, a suficiência dos conhecimentos e a sua experiência no que diz respeito aos diferentes tipos de produtos financeiros. Se o resultado obtido na respectiva avaliação for negativo, o cliente deve ser avisado de que se considera não dispor do conhecimento e da experiência necessária para contratar o produto ou serviço em questão. Se apesar disso, o cliente decidir realizar a transacção, esta última deve ser formalizada de acordo com as directrizes estabelecidas no Manual de Procedimentos para Venda de Produtos Financeiros.

6. Nos casos e conforme estabelecido no Manual de Procedimentos para Venda de Produtos Financeiros, quando aplicável, os testes de adequação serão conduzidos a fim de determinar o perfil do cliente e, conseqüentemente, a adequada selecção de produtos financeiros, nos casos de gestão discricionária de carteiras ou aconselhamento.

O Banco e o Grupo devem providenciar a todos os colaboradores envolvidos em responsabilidades comerciais a formação necessária para a comercialização de cada produto e serviço e devem efectuar um



acompanhamento contínuo dessas formações, com o objectivo de garantir que os colaboradores com funções comerciais têm o nível de conhecimento adequado para a comercialização de produtos.

30. Apreciação de Reclamações

As Pessoas Sujeitas deverão cumprir as normas previstas para o tratamento e apreciação de reclamações, e as instruções ditadas na aplicação das mesmas. Neste sentido, e sem prejuízo das referidas normas, as Pessoas Sujeitas deverão:

- (i). Garantir que todas as reclamações efectuadas pelos clientes são transmitidas de forma expedita e oportuna aos serviços competentes para a sua resolução;
- (ii). Assegurar uma análise diligente e neutra das reclamações, promovendo uma elevada qualidade de resposta, nomeadamente no que respeita ao conteúdo e prazo, bem como à sua efectiva resolução;
- (iii). Assegurar que a decisão sobre qualquer reclamação é tomada num prazo razoável. Se, pela complexidade do problema apresentado, não for possível a sua pronta sanção, as Pessoas Sujeitas manterão informado o cliente sobre a evolução do processo.

CAPÍTULO V. PREVENÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E DE FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

31. Manual de Prevenção de Branqueamento de Capitais

As Pessoas Sujeitas ao Código devem observar rigorosamente as regras estabelecidas no Manual de Prevenção de Branqueamento Capitais e Financiamento ao Terrorismo. Deve ser observada diligência especial no que concerne às seguintes regras:

1. Devem garantir o conhecimento adequado do cliente, observando as regras do Manual de Prevenção de Branqueamento Capitais e Financiamento ao Terrorismo tendo em conta os deveres de identificação/conhecimento do cliente e de diligência.



2. Devem confirmar e documentar a verdadeira identidade dos clientes com quem mantêm qualquer tipo de relação de negócio, bem como quaisquer informações adicionais sobre mesmo, sempre de acordo com os regulamentos aplicáveis em matéria de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.
3. Não podem manter contas anónimas ou com nomes fictícios.
4. Documentos que comprovem os poderes de mandatários/advogados das pessoas que autorizam transacções financeiras no nome do cliente têm que ser exigidos.
5. Devem obter as informações necessárias sobre a verdadeira identidade da pessoa, em cujo nome uma relação de negócio é estabelecida, uma conta é aberta ou uma transacção significativa é realizada (ou seja, os beneficiários efectivos) sempre que o cliente esteja a agir em nome de terceiros ou sempre que há dúvidas se o cliente está a actuar em seu / seu próprio nome.
6. Devem identificar o(s) indivíduo(s) que em última análise detém ou controlam, directa ou indirectamente, um percentual igual ou superior a 25% das acções, dos direitos de voto ou da propriedade de pessoas jurídicas, excepto os listados em mercados regulamentados.
7. Não podem aceitar clientes incluídos na lista de entidades proibidas conforme constante do Manual de Prevenção de Branqueamento Capitais e Financiamento ao Terrorismo.
8. Devem obter autorização prévia do Comité de Análise e Resolução (ou, quando aplicável, o Compliance), antes de iniciar qualquer relação de negócio com pessoas ou com entidades incluídas em qualquer uma das categorias que exigem autorização prévia dos responsáveis em causa, nos termos previstos no Manual de Prevenção de Branqueamento Capitais e Financiamento ao Terrorismo.
9. Devem obter as informações e os documentos necessários, a fim de (a) determinar a origem do fundos dos clientes, (b) estabelecer a natureza e o âmbito da utilização prevista dos produtos e serviços por parte dos clientes; (c) confirmar as informações fornecidas pelos clientes.

10. Devem observar os requisitos estabelecidos no Manual de Prevenção de Branqueamento Capitais e Financiamento ao Terrorismo para a obtenção de documentos, para o registo e para a comunicação de transacções.

11. Devem informar imediatamente qualquer actividade suspeita ao Compliance. São consideradas como actividades suspeitas: (a) aquelas que possam estar relacionados com fundos provenientes de actividades criminosas ou que possam ter a intenção de ocultar fundos ou bens provenientes de tais actividades; (b) aquelas que possam incluir fundos que, directa ou indirectamente, devem ser utilizados, total ou parcialmente, para actividades ilegais ou de natureza terrorista, (c) aquelas que são fraccionadas ou estruturadas com o intuito de evitar qualquer registo de informação sistemática ou outras que sejam consideradas suspeitas nos termos regulamentação aplicável ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo; (d) aquelas que possam não ter nenhum objectivo comercial ou aquelas em que possa não existir uma explicação razoável, uma vez conhecidos os factos que foram analisados, incluindo a informação de base e o possível objecto das transacções; (e) as que estão detalhadas no Anexo A do Manual de Prevenção de Branqueamento Capitais e Financiamento ao Terrorismo.

12. Devem abster-se de fornecer qualquer informação, interna ou externamente, sobre clientes ou transacções no que se refere a qualquer notificação de actividades suspeitas.

13. Devem adoptar estritamente as medidas que estão estabelecidas no Manual de Prevenção de Branqueamento Capitais e Financiamento ao Terrorismo para as situações específicas de risco.

CAPÍTULO VI. CONDUTA NOS MERCADOS DE VALORES MOBILIÁRIOS

32. Regras aplicáveis a todas as pessoas sujeitas ao Código

1. As Pessoas Sujeitas ao Código devem realizar as operações por conta própria nos mercados financeiros (incluindo as que envolvem negociação de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros) de acordo com os seguintes princípios, sem prejuízo da aplicação de regras específicas estabelecidas pelo Código de Conduta do Mercado de Valores Mobiliários, para os colaboradores sujeitos a esse Código:

- i). Não podem realizar nenhuma operação com o objectivo de obter ganhos imediatos ou de natureza recorrente ou repetida (operações especulativas) ou que, devido ao seu risco, volatilidade ou

quaisquer outra circunstância, possam requerer um acompanhamento contínuo do mercado que possa interferir com a sua actividade profissional no Banco e no Grupo.

ii). Em caso de dúvida quanto à natureza especulativa, às operações por conta própria, se uma situação específica pode ser considerada informação privilegiada ou importante, ou sobre a interpretação desta secção, as Pessoas Sujeitas ao Código de Conduta devem consultar antecipadamente o Compliance.

iii). Evitar o endividamento excessivo para financiar as suas operações e, em nenhum caso, operar a descoberto ou sem a suficiente provisão de fundos.

iv). Não podem realizar nenhuma operação baseada em informação confidencial de clientes ou de fornecedores, ou em informação referente ao Banco ou ao Grupo, obtida no decurso da sua actividade profissional ou devido a responsabilidades que lhes tenham sido confiadas. Em particular, as Pessoas Sujeitas ao Código, que disponham de informação privilegiada não podem realizar operações sobre os valores ou instrumentos financeiros afectados por essa informação, nem aconselhar outros a efectuá-las, nem transmitir o conteúdo da mesma, salvo no estrito exercício das suas funções.

v) Considera-se informação privilegiada toda a informação de carácter concreto que se refere directa ou indirectamente a um ou vários valores ou instrumentos financeiros admitidos a negociação num mercado ou sistema organizado de contratação ou em vias de o ser, ou a emitentes dos mesmos, que não tenha sido tornada pública e que se o fosse poderia influir de maneira sensível sobre a sua cotação (valor de mercado).

vi) Se as Pessoas Sujeitas ao Código obtiverem acesso a informações privilegiadas, por qualquer meio, devem informar imediatamente o Compliance, indicando a fonte das informações privilegiadas obtidas. Este dever de informar é também aplicável nos casos em que a informação privilegiada seja obtida acidentalmente, através de comentários casuais ou devido a negligência ou imprudência por parte de pessoas com a obrigação de manter sob segredo tais informações. As Pessoas Sujeitas ao Código que tenham assim obtido acesso a informações privilegiadas devem abster-se de fazer qualquer uso de tais informações e de transmiti-las a terceiros, excepto para efeitos de notificação ao Compliance, conforme acima mencionado.

2. As Pessoas Sujeitas ao Código que, no âmbito das suas responsabilidades, recebam, transmitam ou executem ordens referentes a valores mobiliários ou instrumentos financeiros, devem prestar especial atenção a todos os possíveis indícios de operações suspeitas envolvendo abuso de mercado, e em caso de detecção de qualquer situação, devem informar imediatamente o Compliance.

33. Regras do Código de Conduta do Mercado de Valores Mobiliários

As Pessoas Sujeitas ao Código de Conduta nos Mercados de Valores devem cumprir rigorosamente as regras nele estabelecidas, devendo ser observada diligência especial no que concerne às seguintes regras:

1. A negociação por conta própria deve ser realizada através de uma instituição do Grupo e reportada ao Compliance numa base mensal, nos termos e com as excepções previstas no Código de Conduta nos Mercados de Valores Mobiliários. A negociação por conta própria deve ser solicitada por escrito ou por gravação de chamada, não sendo processada em caso de insuficiência de fundos e não pode ser de especulativa natureza.

2. A negociação por conta própria, envolvendo títulos do Grupo deve ser previamente notificada. Essas operações não podem ser realizadas desde a data de um mês antes do anúncio dos resultados trimestrais, semestrais ou anuais até ao dia seguinte a serem publicados. Da mesma forma, estas operações envolvendo títulos do Grupo não podem ser revertidas durante os 30 dias após cada aquisição ou alienação de tais valores mobiliários.

3. Os conflitos de interesses devem ser evitados e o Compliance deve ser informado de qualquer situação que possa configurar um conflito de interesses, na opinião de um observador imparcial.

4. As Pessoas Sujeitas ao Código de Mercado de Valores Mobiliários devem observar escrupulosamente as orientações estabelecidas no Código de Conduta nos Mercados de Valores com relação a informações sensíveis, e em especial o seguinte:

- i) Devem limitar o conhecimento de informações confidenciais a pessoas que necessariamente requerem-no para o apropriado desempenho das suas responsabilidades, e devem evitar qualquer comentário que possa directa ou indirectamente, revelar o conteúdo de qualquer informação sensível.
- ii) Não devem comercializar nem recomendar qualquer negociação com base em informações privilegiadas.
- iii) Devem respeitar estritamente os limites estabelecidos pelo Compliance, quando aplicável, para cada uma das áreas, e se ao transposição desses limites for essencial, devem observar escrupulosamente as medidas de controlo estabelecido pelo Código de Conduta nos Mercados de Valores Mobiliários e quaisquer alterações.

5. Devem abster-se de preparar ou adoptar práticas que falseiem a livre formação de preços ou que possam causar, em seu próprio benefício ou em benefício de outras pessoas, qualquer desempenho artificial dos preços das acções.

CAPÍTULO VII. ACTIVOS DO BANCO E DO GRUPO

34. Proteger os Activos do Banco e do Grupo

1. As Pessoas Sujeitas ao Código devem cuidar activos do Banco e do Grupo, de modo a que estes não sofram qualquer dano.
2. Devem proteger e salvaguardar os bens colocados à sua disposição ou a que tenham acesso, que devem ser adequadamente utilizados para os fins profissionais a que foram destinados.
3. Nenhuma alienação ou oneração de tais activos pode ser efectuada sem a devida autorização.
4. Devem assegurar que qualquer custo se ajusta estritamente às necessidades.
5. Devem observar todos os procedimentos de controlo interno estabelecidos pelo Banco e pelo Grupo para a protecção dos seus activos.
6. Não devem alienar, transferir, ceder ou esconder bens ou activos do Banco ou do Grupo com a finalidade de evitar o cumprimento de responsabilidades perante os seus credores.

35. Gestão de Activos Colateralizados/Imóveis Hipotecados

1. As Pessoas Sujeitas ao Código, que devido às suas responsabilidades desenvolvam funções, tenham responsabilidades, lidem com informações ou tenham poderes por procuração, atribuídos pelo Banco ou pelo Grupo, para a gestão e comercialização de imóveis, ou a quem seja concedida, adquirida ou confiada qualquer outra propriedade, devem seguir os procedimentos aplicáveis.



2. É proibido às Pessoas Sujeitas ao Código realizar qualquer construção, demolição, remodelação ou trabalho de restauração, em nome do Banco ou do Grupo, sem ter obtido as devidas permissões e autorizações.

CAPÍTULO VIII. OBRIGAÇÕES CONTABILÍSTICAS E DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA

36. Obrigações contabilísticas

1. Fiabilidade e rigor devem ser aplicados na preparação da informação financeira do Banco e do Grupo, assegurando que:

- i). As operações, factos e outros eventos constantes da informação financeira espelham a realidade e foram registados no momento apropriado.
- ii). A informação reflecte todas as operações, factos e outros eventos em que a instituição é parte afectada.
- iii). As operações, factos e outros eventos são registados e avaliados, de acordo com os regulamentos aplicáveis
- iv). As operações, factos e outros eventos são classificados, apresentados e divulgados na informação financeira, de acordo com os regulamentos aplicáveis.
- v). A informação financeira, com referência a respectiva data, reflecte os direitos e as obrigações, através dos respectivos activos e passivos, de acordo com os regulamentos aplicáveis.

2. A informação financeira inclui todas as informações de natureza contabilística e económica que o Grupo apresenta ao mercado de valores mobiliários, e que o Banco e o Grupo apresentam nos reportes efectuados às entidades de supervisão. Esta inclui o relatório financeiro anual, o relatório financeiro semestral e as demonstrações financeiras intercalares, tanto individuais como consolidadas, bem como prospectos elaborados pelo Banco ou pelo Grupo para emissões de instrumentos financeiros.

37. Controlos internos

1. Todos os procedimentos de controlo interno estabelecidos pelo Banco e pelo Grupo de garantir a correcta contratualização de operações e para assegurar que estas se encontram adequadamente reflectidas na informação financeira publicada, pelo Banco e pelo Grupo, devem ser observados.



2. Na preparação de informação financeira, as áreas do Banco e do Grupo responsáveis por cada actividade, processo e sub-processo devem comprovar terem observado os controlos estabelecidos, pelo Banco e pelo Grupo, e que as informações fornecidas são correctas.

3. O Comité de Auditoria e Controlo Interno supervisiona o processo de preparação e divulgação de informação financeira, a efectividade dos controlos internos, a auditoria interna e os sistemas de gestão de riscos.

38. Divulgação de informação relevante

Não obstante as disposições constantes do ponto 25., a comunicação com o mercado e divulgação de informação relevante do Banco, está sujeita às seguintes regras:

1. O Compliance é responsável por assegurar a divulgação de informações relevantes geradas no Banco à Comissão Nacional do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), quando aplicável. Esta deve ser sempre anterior ou simultânea a comunicações de informação relevante ao mercado ou aos *media*, e toma lugar assim que a decisão ou resolução em questão for tomada, assinada ou executada.

2. Se aplicável, o Compliance deve monitorizar o desempenho dos títulos para os quais existam informações relevantes, incluindo, quando apropriado, a notificação de um facto relevante, em caso de qualquer indicação de uma divulgação inadequada de tais informações.

3. A difusão de informações relevantes deve ser verdadeira, clara, completa, justa, dentro do tempo útil disponível e sempre possível, quantificável.

4. O Compliance, sempre que aplicável, deve manter um registo de factos relevantes comunicados ao mercado.

CAPÍTULO IX. PRÁTICAS CORRUPPTAS

39. Corrupção de autoridades públicas

1. A entrega, promessa ou oferta de qualquer tipo de pagamento, comissão, presente ou remuneração a quaisquer autoridades, funcionários públicos ou directores/administradores de empresas públicas, organismos públicos ou empresas detidas pelo Estado é proibida, seja feita directa ou indirectamente, através de pessoas ou empresas a elas relacionadas, em que o funcionário público em questão, ou outra pessoa por este indicada, seja o destinatário pretendido. Esta proibição refere-se a autoridades, funcionários públicos e directores/administradores de empresas públicas, organismos públicos e empresas detidas pelo Estado tanto em Portugal e como em qualquer outro país.

2. Tais pagamentos, promessas ou ofertas são proibidos se feitos directamente, pelo Banco ou por qualquer empresa do Grupo, ou indirectamente por meio de parceiros, associados, agentes, intermediários, corretores, assessores, consultores ou qualquer outro meio.

3. A menos que, por razões de frequência, características ou circunstâncias, tais acções possam ser interpretadas por um observador objectivo como não pretendendo influenciar o critério imparcial do receptor, desde que as directrizes estabelecidas nos protocolos do Banco e do Grupo nessas matérias sejam devidamente observadas, esta proibição não inclui:

- a) Itens promocionais de pequeno valor.
- b) Convites normais que não excedam os limites considerados razoáveis, de acordo com as práticas sociais e de cortesia habituais.
- c) Atenções ocasionais por razões específicas e excepcionais (como Natal), desde que não sejam em forma de dinheiro e estejam dentro de limites razoáveis.
- d) Os convites para eventos desportivos ou culturais patrocinados pelo Banco ou pelo Grupo, sob as condições estabelecidas na política corporativa para essas matérias.

4. As Pessoas Sujeitas ao Código devem recusar e informar o Compliance sobre qualquer solicitação efectuada por um terceiro com o intuito de receber quaisquer pagamentos, comissões, presentes ou remunerações, nos termos mencionados no ponto 1.

40. Agentes, intermediários e consultores/assessores

O uso de agentes, intermediários ou consultores/assessores em operações ou contratos envolvendo empresas públicas, organismos públicos ou empresas detidas pelo Estado, português ou estrangeiro, e em qualquer circunstância, deve exigir a adopção das seguintes medidas:

1. Sempre que possível, as instituições de reconhecido prestígio no mercado, ou sector em causa, devem ser utilizadas como agentes, intermediários ou consultores/assessores, e se possível empresas de excelente qualidade, especialmente quando a remuneração do agente, intermediário ou consultor/assessor seja função do sucesso da operação ou do contrato.
2. Mecanismos de *due diligence* têm que ser implementados, a fim de assegurar a familiarização, tanto quanto possível, com os participantes e com os seus associados, para que a escolha recaia sobre a entidade mais adequada, assegurando com a razoabilidade possível que esta será fiável e que, conseqüentemente, o Banco e o Grupo não assumem nenhuma actividade que possa envolver risco ou prejuízo económico ou possa comprometer a sua reputação e boa imagem.
3. O agente, intermediário ou consultor/assessor finalmente seleccionado será informado das proibições estabelecidas no presente capítulo. Os acordos assinados com agentes, intermediários ou consultores/assessores têm que incluir cláusulas que, expressa e especificamente, mencionem tais proibições.

41. Reporte ao Compliance

1. Caso se pretenda realizar quaisquer operações que envolvam qualquer Governo, português ou estrangeiro, empresas públicas, organismos públicos ou empresas detidas pelo Estado, sob qualquer forma, devem comunicar tal facto ao Compliance e informá-la dos agentes, intermediários ou consultores/assessores que participam da operação, antes de contratá-los.
2. Estão excluídas desta obrigação de comunicação, as operações que façam parte de programas de cooperação com um Órgãos do Governo, devidamente aprovadas pelo Grupo, as operações bancárias comuns e as que envolvam montantes materialmente inexpressivos que, portanto, não representam nenhum risco significativo de se consubstanciarem em actividades ilícitas.



3. Após o recebimento da notificação, o Compliance adoptará as medidas de diligência necessárias a fim de assegurar que nenhuma actividade ilegal ocorre.

42. Corrupção de indivíduos

1. A entrega, promessa ou oferta de qualquer tipo de pagamento, comissão, presente ou remuneração a quaisquer funcionários ou directores/administradores de outras empresas ou instituições é proibida, seja feita directa ou indirectamente, através de pessoas ou empresas a eles relacionados, com a intenção de que tais pessoas violem as suas funções, no âmbito da contratação de produtos ou serviços ou da compra e venda de bens, favorecendo o Banco e o Grupo Santander, em prejuízo dos seus concorrentes.

2. Tais pagamentos, promessas ou ofertas são proibidos se feitos directamente, pelo Banco ou por qualquer empresa do Grupo, ou indirectamente por meio de parceiros, associados, agentes, intermediários, corretores, consultores, assessores ou qualquer outro meio.

3. A menos que, por razões de frequência, características e circunstâncias, tais acções possam ser interpretadas por um observador objectivo, como a intenção de influenciar o critério imparcial do receptor, esta proibição não inclui:

- a) Itens promocionais de pequeno valor.
- b) Convites normais que não excedam os limites considerados razoáveis de acordo com as praticas sociais e cortesias habituais.
- c) Atencões ocasionais, por razões específicas e excepcionais (como Natal), desde que não sejam efectuadas em dinheiro e estejam dentro dos limites razoáveis.
- d) Os convites para eventos desportivos ou culturais patrocinados pelo Banco ou pelo Grupo, sob as condições estabelecidas na política corporativa para essas matérias.

4. As Pessoas Sujeitas ao Código devem recusar e informar o Compliance sobre qualquer solicitação efectuada por um terceiro com o intuito de receber quaisquer pagamentos, comissões, presentes ou remunerações, nos termos mencionados no ponto 1.



CAPÍTULO X. OBRIGAÇÕES FISCAIS

43. Obrigações fiscais do Banco

1. As Pessoas Sujeitas ao Código devem evitar toda e qualquer prática que envolva a evasão ilegal no pagamento de impostos em detrimento das Finanças Públicas.
2. Em qualquer caso, as Pessoas Sujeitas ao Código devem evitar o uso de estruturas pouco transparentes para efeitos fiscais. Tais estruturas são entendidas como aquelas que são concebidas, através do uso de *holdings* constituídas em paraísos fiscais ou em territórios não cooperantes com as autoridades fiscais, com o intuito de impossibilitar o conhecimento da pessoa última responsável pelas actividades ou o titular final dos bens ou direitos envolvidos.
3. O Conselho de Administração ou órgão equivalente do Banco Santander S.A., será informado sobre as políticas fiscais aplicadas pelo Banco. Em momento prévio à elaboração das demonstrações financeiras anuais e à apresentação das declarações anuais de impostos, o responsável pela área de fiscalidade, tem que reportar ao Conselho de Administração do Banco Santander S.A., directamente ou por intermédio do Comité de Auditoria e Compliance do Banco Santander S.A., as políticas fiscais aplicadas durante o exercício.
4. Não obstante o acima exposto, no caso de operações ou matérias que devam ser submetidos ao Conselho de Administração ou órgão equivalente do Banco Santander S.A., para aprovação, são reportadas as consequências fiscais inerentes às respectivas operações ou matérias, sempre que estas constituam um factor significativo.
5. A efectiva monitorização e controlo do estabelecido no ponto 4. deve estar formalizada nos regulamentos internos aplicáveis que, como referido, constituem parte do Programa de Compliance do Grupo.

44. Obrigações fiscais dos clientes

1. Na comercialização e venda de produtos e serviços, não pode ser fornecido qualquer tipo de aconselhamento ou planeamento fiscal aos clientes.



2. Sempre que, devido à natureza do produto, é necessário informar os clientes dos possíveis tratamentos fiscais, estes têm que ser informados de que apenas estão a ser fornecidas simples informações de cariz genérico, que não se consubstanciam num aconselhamento fiscal. Os clientes devem também ser alertados acerca da sua exclusiva responsabilidade quanto ao cumprimento das respectivas obrigações fiscais, o que inclui a obtenção, por sua própria conta e fora do Banco e do Grupo, dos respectivos aconselhamentos fiscais inerentes aos produtos e serviços financeiros que contratem. As apresentações sobre produtos ou serviços, bem como os respectivos contratos, sempre que aplicável, devem incluir menção explícita ou *disclaimer* a este respeito.

3. Em relação aos produtos e serviços contratados, a informação fiscal, fornecida aos clientes para cumprimento das suas obrigações fiscais, anterior ao início do período a declarar tem que ser verdadeira e fornecida com a maior antecedência possível, de modo a acautelar eventuais problemas ou desacordos perante as autoridades fiscais.

CAPITULO XI. ESTABELECIMENTO EM PAISES OU TERRITÓRIOS CLASSIFICADOS COMO PARAISOS FISCAIS

45. Os estabelecimentos em países ou territórios classificados como paraísos fiscais

1. Nenhuma participação pode ser constituída ou adquirida em instituições registadas em países ou territórios considerados como paraísos fiscais, sem que haja uma autorização específica do Conselho de Administração do Banco Santander S.A., precedida de um relatório emitido pelo Comité de Auditoria e Compliance do Banco Santander S.A., e sempre após uma análise das circunstâncias específicas da participação e a justificação para a sua necessidade. Sempre que seja aconselhável, por motivos de urgência, essa autorização pode ser fornecida pela Comissão Executiva do Banco Santander S.A., sendo posteriormente comunicada ao Conselho de Administração do Banco Santander S.A., conforme estabelecido.

2. O Comité de Auditoria e Compliance do Banco Santander S.A., supervisionará o controlo interno exercido sobre as actividades em países ou territórios classificados como paraísos fiscais e apresentará um relatório anual ao Conselho de Administração do Banco Santander S.A., a este respeito.

3. O objecto social e as actividades que podem ser realizadas em países ou territórios classificados como paraísos fiscais devem estar devidamente identificadas e definidas. Se a actividade no país ou território classificado como um paraíso fiscal consistir na constituição de um veículo especial para a emissão de títulos, o mesmo veículo não pode ser utilizado como canal para diferentes actividades, e os fundos captados não serão mantidos na instituição registada no país ou território classificado como paraíso fiscal, mas em instituições do Grupo registadas em países ou territórios que não sejam classificados como paraísos fiscais, que assegurarão a captação de tais fundos.
4. Os estabelecimentos em países ou territórios classificados como paraísos fiscais devem ser submetidos a um controlo efectivo pelos departamentos centrais do Grupo.
5. Os auditores externos dos estabelecimentos em países ou territórios classificados como paraísos fiscais devem pertencer à empresa que audita a casa-mãe, em Espanha, e as demonstrações financeiras consolidadas do Grupo.
6. Será divulgada informação nas demonstrações financeiras anuais sobre as actividades realizadas em cada estabelecimento sediado em países ou territórios classificados como paraísos fiscais, designadamente quanto à sua natureza, resultados e mecanismos de controlo de riscos estabelecidos.
7. Para este efeito, considera-se que um determinado país ou território é classificado como paraíso fiscal sempre que, for assim considerado pela regulamentação espanhola em vigor, bem como pela regulamentação aplicável em caso e a cada momento.

CAPÍTULO XII. SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

46. Regulamentos sobre o Uso de Informação e Manual de Conduta de Tecnologias de Informação

1. As Pessoas Sujeitas ao Código devem observar rigorosamente as normas estabelecidas para o Uso de Informação e o Manual de Conduta de Tecnologia de Informação, sempre que aplicável.
2. Devem providenciar especial protecção aos sistemas de tecnologias informação, maximizando as medidas de segurança dos mesmos.

3. Devem respeitar as regras e regulamentos específicos aplicáveis ao uso do correio electrónico, o acesso à internet ou outros recursos semelhantes que lhes sejam disponibilizados, garantindo que não é dado nenhum uso inadequado a tais recursos, sob quaisquer circunstâncias.

4. A criação, a associação ou cooperação das Pessoas Sujeitas ao Código nas redes sociais, fóruns ou *blogs* na *internet*, e as opiniões ou declarações efectuadas nas mesmas, devem ser expressas de tal forma que a natureza pessoal da opinião ou da declaração seja clara. Em qualquer circunstância, as Pessoas Sujeitas ao Código devem abster-se de usar a imagem, nome ou marcas do Banco ou do Grupo, para abrir contas ou registar-se em tais fóruns ou redes.

CAPÍTULO XIII. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

47. Direitos de propriedade intelectual e industrial do Banco e do Grupo

1. Respeitar a propriedade intelectual e o direito de uso que compete ao Banco e ao Grupo no que se refere nomeadamente a cursos, a projectos, a programas e sistemas de tecnologias informação; a equipamentos, manuais e vídeos; a conhecimentos, a processos, a tecnologias, a *'know-how'* e, em geral, aos demais projectos e trabalhos desenvolvidos ou criados no Banco e no Grupo, ainda que em resultado da sua actividade profissional ou da de terceiros. Em consequência, não os devem utilizar fora do Banco e do Grupo e devem devolver todo o material de suporte quando lhes seja solicitado.

2. Não utilizar a imagem, nome ou marca do Banco e do Grupo de outra forma que não para o adequado desenvolvimento da sua actividade profissional nos mesmos.

48. Direitos de terceiros

As Pessoas Sujeitas ao Código devem igualmente respeitar os direitos de propriedade intelectual e industrial detidos por terceiros externos ao Banco e ao Grupo. Em especial, as Pessoas Sujeitas ao Código não podem incluir, utilizar ou empregar, dentro do Banco e do Grupo, qualquer tipo de informação física ou electrónica pertencente a outra empresa que tenha sido obtida como um resultado de uma anterior participação na qualidade de *holding*, ou sem obter o consentimento devido.

CAPÍTULO XIV. PRESERVAÇÃO DE DOCUMENTOS

49. Arquivo e preservação de documentos

As Pessoas Sujeitas ao Código devem respeitar estritamente os regulamentos internos sobre o preenchimento e a conservação de documentos.

Em qualquer caso, os seguintes documentos, dentro das respectivas áreas de responsabilidade, devem ser devidamente arquivados e conservados pelo período estabelecido nos respectivos regulamentos, em papel e/ou em formato electrónico:

1. Os documentos de suporte contabilístico que reflectem as operações realizadas pelo Banco.
2. Os relatórios enviados às autoridades sobre suspeitas de actividades de clientes relacionadas com uma eventual operação de branqueamento de capitais e/ou financiamento do terrorismo, ou com um possível caso de abuso de mercado, anexados dos respectivos documentos de suporte.
3. Os registos de todas as acções de formação ministradas sobre a prevenção de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.
4. Os registos de todas as acções de formação ministradas sobre o Programa de Compliance.
5. Os documentos relativos a denúncias e investigações realizadas, conforme previsto na Secção VI.



SECÇÃO V. APLICAÇÃO DO CÓDIGO GERAL

CAPITULO I. ORGANIZAÇÃO E RESPONSABILIDADES

50. Compliance

A implementação do Programa de Compliance e da Política de Compliance do Grupo, no seu todo, são da responsabilidade da área de Compliance do Banco Santander S.A., em articulação com outras áreas ou unidades que, por razões operacionais ou específicas não constituem uma parte orgânica do Compliance, mas cooperam com este na execução de tal política. Portanto, o Compliance, terá as seguintes responsabilidades, entre outras:

1. Colocar em prática a aplicação do Código Geral de Conduta e de outros Códigos Sectoriais e Manuais do Banco e do Grupo.
2. Definir os requisitos e conteúdos de formação e supervisionar a execução das actividades de formação sobre o Programa de Compliance conduzidas pelos Recursos Humanos.
3. Coordenar as investigações realizadas sobre possíveis violações de práticas, podendo solicitar a colaboração da Auditoria Interna e propor ao Comité de Auditoria e Controlo Interno as sanções adequadas em cada caso.
4. Cooperar com Auditoria Interna nas revisões periódicas feitas por esta última no que diz respeito à observação do Código Geral de Conduta e dos Códigos Sectoriais e Manuais, não obstante as revisões regulares realizadas directamente pelo Compliance sobre questões de conformidade regulamentar.
5. Receber e processar as comunicações de denúncia feitas por colaboradores ou por terceiros, estabelecidas na Secção VI.
6. Prestar consultoria para resolver quaisquer dúvidas decorrentes da aplicação dos Códigos e dos Manuais.



7. Elaborar um relatório anual sobre a aplicação do Programa de Compliance, a ser submetido ao Comité de Auditoria e Controlo Interno.
8. Reportar regularmente ao Secretário-Geral do Grupo, ao Comité de Auditoria e Controlo Interno, ao Conselho de Administração relatórios sobre a aplicação da Política de Compliance e sobre a execução do Programa de Compliance.
9. Avaliar anualmente as actualizações que possam ser aconselháveis fazer no Programa de Compliance, especialmente em caso de detecção de áreas de risco não reguladas e/ou de procedimentos susceptíveis de melhoria, e propor essas alterações ao Comité de Auditoria e Controlo Interno.

51. Comité Legal & Compliance

1. O Comité Legal & Compliance, presidido pelo *Chief Executive Officer*, tem autoridade sobre todos os assuntos relacionados com a função de Compliance que não estejam especificamente no âmbito de órgãos especializados (Comité de Aprovação, Gestão e Monitorização de Produtos, no que diz respeito à aprovação e comercialização de produtos e serviços, e Comité de Análise e Resolução, no que concerne a questões relacionadas com a prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo). É composto por representantes da Direcção de Controlo e Compliance, da Assessoria Jurídica, da Direcção Financeira, da Direcção de Recursos Humanos, da Direcção de Risco e Recuperação, da Direcção de Tecnologia e Operações, da Direcção Comercial.
2. O Comité Legal & Compliance aprova os Códigos Sectoriais, os Manuais e as Circulares aplicáveis para sua implementação. É responsável pela sua interpretação genérica e adopta decisões gerais para a aplicação de tais Códigos e Manuais.
3. O Comité Legal & Compliance deve resolver todas as questões que, devido à sua complexidade são submetidas para a Direcção de Recursos Humanos ou para o Compliance, para a interpretação do Código de Conduta, dos Códigos Sectoriais, os Manuais e as Circulares aplicáveis para sua implementação.
4. Sobre questões relacionadas com a prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo ou com a aprovação e comercialização de produtos e serviços, as funções do Comité Legal & Compliance são



efectuadas pelos órgãos especializados referidos no ponto 1., cada um dentro da sua esfera de responsabilidade.

52. Auditoria Interna

1. Como parte integrante da sua responsabilidade de investigação e controlo interno, a Auditoria Interna deve realizar os testes e as revisões necessárias para verificar se os regulamentos e se os procedimentos estabelecidos no Programa de Compliance são observados.

2. A Auditoria Interna supervisiona, de forma independente, a eficácia do programa de conformidade regulamentar adoptado pelo Banco, garantindo que o Programa de Compliance atinge os objectivos pretendidos.

53. Comité de Auditoria e Controlo Interno

O Comité de Auditoria e Controlo Interno supervisiona a observação do Código Geral de Conduta, dos Códigos Sectoriais e Manuais aplicáveis e, em geral, a aplicação do Programa de Compliance. Faz as propostas necessárias para a sua melhoria e informa regularmente o Conselho de Administração sobre o estado da função de Compliance e sobre a aplicação do Programa.

O Comité de Auditoria e Controlo Interno é o órgão responsável pela imposição de sanções disciplinares em caso de violação do Código Geral de Conduta.

54. Conselho de Administração

O Conselho de Administração aprova a Política de Compliance e o Programa de Compliance do Banco. O Conselho de Administração é regularmente informado, directamente e por intermédio do Comité de Auditoria e Controlo Interno sobre a aplicação do programa de Compliance.



55. Gestão de Recursos Humanos

A Direcção de Recursos Humanos é responsável pela disponibilização do Código Geral de Conduta a todas as Pessoas Sujeitas, por organizar as acções de formação de forma a promover o adequado conhecimento do mesmo, por interpretar e atender, no geral, às questões levantadas pelas Pessoas Sujeitas, bem como por assegurar as restantes responsabilidades que lhe estão atribuídas neste âmbito.

56. Responsáveis de Unidades, Direcções e Departamentos

Aos responsáveis pelos Departamentos, Direcções ou Unidades compete assegurar que o Código Geral é observado nas suas respectivas áreas.

CAPÍTULO II. CONSEQUÊNCIAS EM CASOS DE VIOLAÇÃO

57. Violação

A violação das normas previstas no presente Código Geral é apta a gerar responsabilidade disciplinar nos termos da lei geral do trabalho, sem prejuízo de sanções administrativas ou criminais que possam adicionalmente ser aplicáveis.

Relativamente a trabalhadores independentes, prestadores de serviços ou a colaboradores de entidades que mantenham relações comerciais com o Banco, a quem este Código Geral possa ser aplicado, a violação do mesmo consubstanciará ilícito contratual apto a motivar a resolução do respectivo vínculo.



SECÇÃO VI. CANAIS PARA WISTLEBLOWING

58. Política de Porta Aberta

1. Qualquer colaborador do Banco, que toma conhecimento de um acto supostamente ilegal ou de uma violação do Código Geral, dos Códigos Sectoriais ou dos Manuais pode notificar directamente o Compliance.

2. A comunicação de um acto supostamente ilegal ao Compliance pode ser feita através de qualquer um dos seguintes canais:

i) Ao enviar um e-mail para o seguinte endereço:

canaldedenuncias@santanderconsumer.pt

ii) Ao enviar uma carta para o seguinte endereço:

Banco Santander Consumer Portugal, S.A.

Director de Controlo e Compliance

Rua Castilho, 2

1269-073 Lisboa

3. A fim de assegurar a máxima eficácia da política de porta aberta, é assegurado o destaque necessário no Intranet do Banco sobre a possibilidade de se poderem efectuar notificações confidenciais.

4. A submissão de questões relacionadas com o Programa de Compliance pode ser efectuada através dos mesmos canais para o Comité de Auditoria e Controlo Interno ou para o Compliance.

59. A confidencialidade das comunicações de denúncia e a proibição de represálias

1. O Comité de Auditoria e Controlo Interno e o Compliance devem garantir a confidencialidade de quaisquer comunicações de denúncia recebidas.

2. A adopção de quaisquer medidas contra um colaborador do Banco que consista numa represália ou qualquer outro tipo de acção negativa contra o respectivo colaborador, nomeadamente por ter enviado uma comunicação denúncia é estritamente proibida.

3. A proibição das represálias acima mencionada não impede a adopção das medidas disciplinares apropriadas sempre que o inquérito interno determinar que a comunicação de denúncia é falsa e foi efectuada de má fé.

60. Tratamento das comunicações de denúncia

1. O Compliance deve manter um registo de todas as comunicações de denúncia recebidas. Tal registo deve respeitar a regulamentação aplicável à protecção de dados.

2. Depois de receber uma comunicação de denúncia, o Compliance inicia uma investigação interna, a menos que a comunicação denúncia careça, de forma evidente, de fundamento ou se refira a questões fora do âmbito do Programa de Compliance. Nesses casos, o Compliance deve registar o recebimento da notificação acerca da comunicação denúncia e a decisão tomada de não iniciar uma investigação, que será posteriormente comunicada na próxima reunião Comité de Auditoria e Controlo Interno. Tal decisão não impedirá o subsequente início de uma investigação se informação adicional for recebida.

3. Na investigação interna realizada, o Compliance pode reunir toda a informação e documentação que considere adequada de quaisquer Áreas, Departamentos e Direcções do Banco. Além disso, Compliance poderá solicitar à Auditoria Interna a sua colaboração caso considere necessário. O Compliance apresentará um relatório ao Comité de Auditoria e Controlo Interno sobre os resultados da investigação efectuada. No caso de notificações relativas aos princípios éticos relativos à igualdade de oportunidades, respeito pelas pessoas, equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, prevenção de riscos laborais ou direitos colectivos, a investigação será realizada pela Direcção de Recursos Humanos.

4. O Compliance remete imediatamente ao Comité de Auditoria e Controlo Interno qualquer comunicação de denúncia referente a práticas ou actos que envolvam a contabilidade ou a auditoria.

5. Não obstante o acima exposto, Compliance deve reportar regularmente ao Comité de Auditoria e Controlo Interno, sobre a comunicação de qualquer denúncia recebida e sobre o resultado da mesma.