



Código Geral de Conduta

Outubro 2023



Índice

1/ Mensagem Ana Botín	3	6/ O Código na prática. Somos uma referência de conduta	12
2/ A nossa cultura corporativa	4	6.1/ Relacionamento com os colegas	12
3/ Uma ferramenta para o nosso dia-a-dia	6	6.2/ Relacionamento com o Santander	14
3.1/ O que é o Código de Conduta?	6	6.3/ Relacionamento com clientes, fornecedores e intermediários	20
3.2/ A quem se aplica?	6	6.4/ Relacionamento com a Comunidade	21
3.3/ O que acontece em caso de violação do Código de Conduta?	7	7/ Equipas envolvidas no Código de Conduta	23
4/ Contamos com o teu compromisso	8		
4.1/ Princípios éticos que guiam o teu comportamento	8		
5/ Canal Abierto	10		
5.1/ O que é e como funciona?	10		



1/ Mensagem Ana Botín



No Santander, partilhamos uma cultura comum: o *Santander Way*. Isto define o nosso propósito – ajudar as pessoas e os negócios a prosperar; o nosso objetivo – ser a melhor plataforma para serviços financeiros; e a forma como fazemos tudo para que seja Simples, Próximo e Justo. Tudo isto é sustentado por uma cultura robusta de gestão de risco e conformidade (“RiskPro”) e por comportamentos corporativos (“TEAMS”).

Este Código Geral de Conduta contribui para a nossa cultura: define como devemos agir e como nos devemos comportar em relação a todas as pessoas com as quais lidamos no nosso trabalho. Ser honesto, transparente e ético é da responsabilidade de todos e é a base de uma entidade em que se pode confiar. Devemos, portanto:

- Conhecer e seguir a regulamentação interna e externa, de forma a beneficiar os nossos clientes, demais intervenientes, empresas e o Grupo.

- Reportar tudo aquilo que consideramos que não está de acordo com o definido no Código, para que possa ser corrigido e assim possamos aprender com os nossos erros e o Santander possa continuar a ser uma entidade de alta confiança.

O mundo mudou muito nos últimos anos – e o Santander também, tendo como objetivo fidelizar os nossos clientes e continuar a ser uma empresa da qual todos nos podemos orgulhar. Se acreditarmos e respeitarmos a nossa cultura corporativa, isso vai-nos permitir impulsionar a nossa transformação e ser líderes em serviços bancários.

Conto contigo. A tua conduta importa.

2/ A nossa cultura corporativa

Uma cultura forte e inclusiva: a base para a construção de uma entidade mais responsável.

O Santander Way

O *Santander Way* é a nossa abordagem ao negócio. Que define:



O nosso propósito: ajudar as pessoas e os negócios a progredirem;



O nosso objetivo: ser a melhor plataforma para serviços financeiros.



A nossa forma de trabalhar:

- **Simple:** oferecemos serviços e produtos acessíveis.
- **Próximo:** interagimos com as pessoas e tratamos cada pessoa como única. Oferecemos os produtos e serviços que melhor se adaptam às suas necessidades.
- **Justo:** promovemos a justiça e a transparência e mantemos as nossas promessas. Estabelecemos boas relações com todos os intervenientes, porque sabemos que o que é bom para eles, também é bom para nós.

Para nos tornarmos uma entidade Simples, Próxima e Justa, definimos os nossos **comportamentos corporativos que resumimos na palavra TEAMS**. Estes comportamentos orientam como todos devemos agir e como nos devemos comportar:

T

Think customer – Penso no Cliente

Eu preocupo-me com os nossos clientes, por isso faço um esforço adicional para ganhar a sua confiança e lealdade.

E

Embrace Change – Impulsiono a mudança

Aceito novos desafios e vejo novas formas de fazer as coisas como uma oportunidade de crescimento.

A

Act Now – Atuo com rapidez

Eu assumo responsabilidades e oriento os riscos, de uma forma simples.

M

Move together – Trabalho em equipa

Procuro oportunidades que promovam a colaboração e trabalhamos em conjunto para alcançar objetivos comuns.

S

Speak up – Falo abertamente

Sinto-me à vontade para dar ideias, fazer questões ou escalar problemas ou riscos, construindo assim um ambiente de respeito e confiança. Sinto-me confortável em partilhar e receber *feedback*.

Contamos também com uma cultura própria de gestão de riscos, chamada **Risk Pro**, um sistema de gestão partilhado, vigilante e robusto, onde todos os colaboradores participam, incluindo os Órgãos de Gestão.

O Santander Way é a base para a criação de uma entidade mais responsável.

3/ Uma ferramenta para o nosso dia-a-dia

Tu és um representante do Grupo Santander. O teu comportamento é o que nos torna a entidade simples, próxima e justa para a qual trabalhamos dia após dia.

3.1 / O que é o Código de Conduta?

Este documento descreve os comportamentos e padrões de conduta que todos aqueles que façam parte do Grupo Santander devem seguir.

Queremos construir um Grupo Santander justo e ético através do teu comportamento exemplar no trabalho diário. Este Código é uma ferramenta com a qual podes contar na jornada rumo ao progresso e à transformação do mundo dos negócios e da sociedade como um todo.

Este Código funciona como uma ferramenta de prevenção dos riscos a que estamos expostos. Consulta a [Política de Corporate Defense](#) para mais informações.

3.2 / A quem se aplica?

Este Código aplica-se a todos os colaboradores do Grupo Santander.

Todos são obrigados a conhecer e a cumprir este Código. Isto não prejudica o facto de que certas pessoas possam estar sujeitas a outros códigos de conduta e obrigações, relacionados especificamente com a sua atividade ou linhas de negócios em que exercem as suas funções.



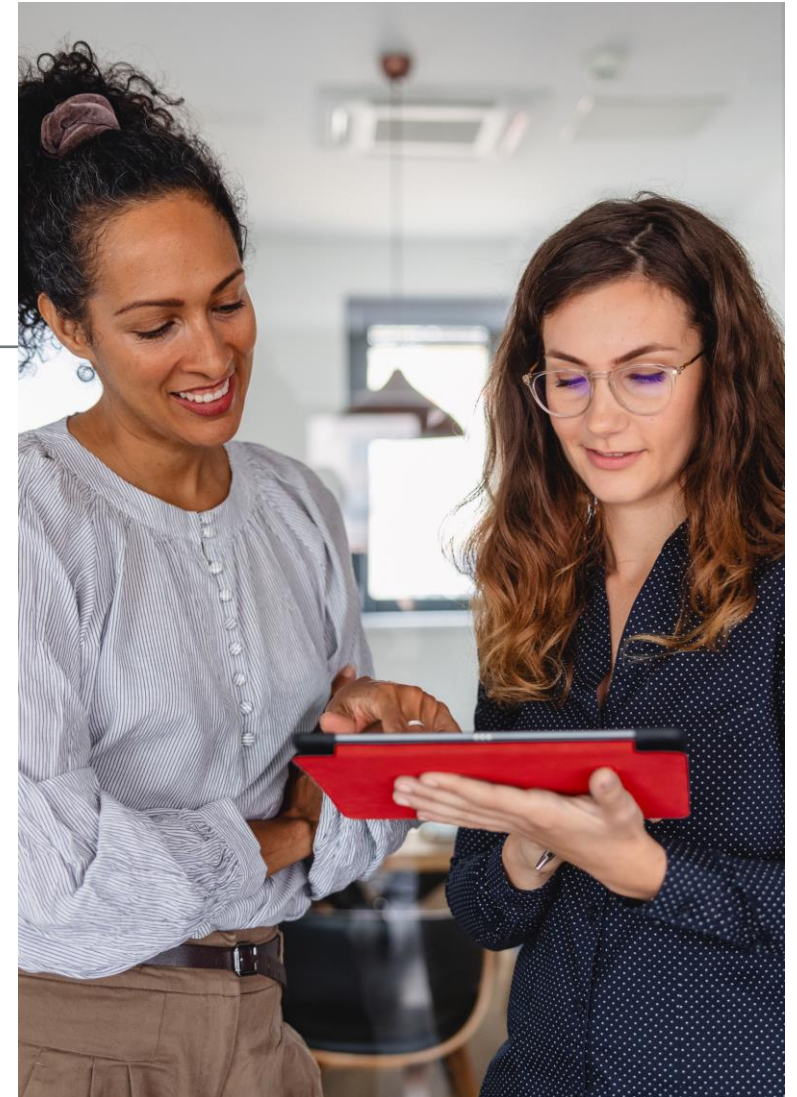
3.3 / O que acontece em caso de violação do Código de Conduta?



O não cumprimento de qualquer disposição deste Código ou dos seus regulamentos de implementação pode resultar em processos disciplinares e/ou sanções administrativas e/ou criminais.

No teu dia-a-dia de trabalho podem existir situações em que não sabes qual o comportamento mais adequado a adotar. Se precisares de orientação ou tenhas alguma dúvida acerca de alguma secção deste Código, podes sempre entrar em contacto com o Compliance.

Caso detetes alguma violação ou irregularidade, fala abertamente: deves comunicar ao teu superior hierárquico ou equivalente, ao Compliance ou aos Recursos Humanos. Tens também ao teu dispor o *Canal Abierto*, melhor explicado na secção 5.



4/ Contamos com o teu compromisso

Os nosso clientes confiam no Grupo Santander porque nós confiamos em ti.

certifica-te que realizas o teu trabalho com imparcialidade, sentido crítico e diligência. Tu és parte da nossa equipa e, por isso, é importante que te comprometas e cumpras com o seguinte:

- Cumprir com o estabelecido em regulamentos internos e externos que impactem com o trabalho que desenvolves.
- Ser imparcial e honesto, e não te envolveres em nenhum comportamento ilegal ou antiético conforme definido neste Código Geral de Conduta.
- Informar, o mais rapidamente possível, o teu superior hierárquico, os Recursos Humanos e o Compliance, caso estejas envolvido em processos criminais ou administrativos instaurados por autoridades ou órgãos que fiscalizem operações de alguma empresa do Grupo Santander. Deves comunicar esta informação quer sejas o alegado

autor do ato, uma testemunha, ou mesmo se a tua participação não estiver diretamente relacionada com a tua atividade profissional.

- Atuar sempre em nosso interesse e não beneficiar pessoalmente de oportunidades de negócios pertencentes ao Grupo Santander.
- Priorizar o trabalho que desempenhas no Grupo Santander e não prestar serviços profissionais, remunerados ou não, a outras entidades ou empresas concorrentes, independentemente da natureza da relação que tens com eles. Caso desejes prestar tais serviços, deves sempre solicitar autorização específica ao teu superior hierárquico, aos Recursos Humanos e ao Compliance.
- Informar o teu superior hierárquico, Recursos Humanos e Compliance caso exerças outra atividade profissional por tua conta, ou por conta de outrem, para qualquer empresa ou entidade, seja ou não uma entidade ou empresa concorrente e se verifique um potencial risco de conflito de interesses decorrente da tua atividade.

4.1 / Princípios éticos que guiam o teu comportamento

Enquanto colega do Grupo Santander, certifica-te que tens o conhecimento necessário e que conheces as responsabilidades exigidas para a tua função;





- Na realização de transações em nome do Santander, ter em consideração as disposições gerais externas e os regulamentos internos, bem como as normas e taxas que determinam preços e condições aplicáveis aos vários produtos e serviços que comercializamos.
- Respeitar os procedimentos internos, nomeadamente os relativos ao exercício de competências e aplicação dos limites de risco.
- Cuidar dos recursos que colocamos à tua disposição.
- Aprender e realizar formações para te desenvolveres profissionalmente. Terás também de frequentar formações e sessões obrigatórias que organizamos, como por exemplo, as existentes sobre o Código de Conduta.

- Respeitar os direitos de organização, de negociação e de liberdade de associação.
- Cumprir as regras de higiene e segurança no trabalho de forma a prevenir e minimizar riscos laborais. Esta é uma forma de cuidar não só de ti, mas também dos teus colegas.

O Grupo Santander cumpre os regulamentos Ambientais, Sociais e de Governance (ESG) e contribui para vários dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

O compromisso de banca responsável que assumimos em todo o Grupo Santander visa a melhoria da qualidade de vida dos nossos profissionais e das suas famílias. Trabalhamos para criar um ambiente de trabalho seguro e compatível com o desenvolvimento pessoal, ajudando os

colaboradores a equilibrar, da melhor maneira possível, os seus compromissos de trabalho com a vida pessoal e familiar. Também acreditamos que a saúde e a segurança dos nossos colaboradores 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 os colaboradores, para fortalecer as relações que com eles temos.

Enquanto profissional do Grupo Santander, fazes parte da nossa equipa e, por isso, deves cumprir com estes compromissos no teu trabalho, aplicando as condutas corporativas e o Risk Pro como parte integrante do *Santander Way*.

5/ Canal Abierto



Queremos que fales abertamente – ajuda a criar confiança e equipas.

peçoas se sintam livres para falar e se expressar. Para que assim seja, temos o *Canal Abierto*.

O *Canal Abierto* é o nosso Sistema Interno de Informação, criado para ajudar as peçoas a manifestarem-se e a expressarem-se, permitindo o fortalecimento da cultura de informação e Compliance dentro do Grupo Santander.

Podés aceder a esta plataforma online ([EthicsPoint - Santander Consumer Finance](#)), através do telemóvel (<https://santandercf.navexone.eu/>), ou telefonicamente, através do número 800 180 55. Está disponível em vários idiomas e funciona 24 horas por dia, sete dias por semana. Uma empresa externa recebe as comunicações para garantir a sua confidencialidade e anonimato.

Através do *Canal Abierto*, podés reportar suspeitas sobre comportamentos ocorridos na esfera profissional, relacionados com:

- suspeita de crime;
- suspeita de violação do Código Geral de Conduta;
- suspeita de violação de regulamentos internos ou externos (incluindo violações às normas sobre a prevenção e o combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo);
- Irregularidades financeiras ou contabilísticas; ou
- possíveis violações dos comportamentos corporativos.

As comunicações ou denúncias são enviadas de forma confidencial (e anonimamente, se assim o desejares) ao Compliance.

5.1 / O que é e como funciona

No Grupo Santander, defendemos uma cultura de trabalho aberto e honesto. Promovemos um ambiente ético, responsável e transparente, onde as

Qualquer colaborador do Grupo Santander, fornecedor, cliente, acionista ou terceiro relacionado pode aceder ao *Canal Abierto*.

É proibida qualquer retaliação, ou ameaça de retaliação, contra qualquer pessoa que tenha feito uma denúncia. Isto não exclui a possibilidade de serem tomadas medidas disciplinares caso uma investigação interna apure que uma denúncia foi maliciosa ou de má-fé.

Na gestão e tratamento das denúncias recebidas através do *Canal Abierto*, são protegidos os direitos e as garantias das pessoas envolvidas na comunicação.

Se conheces, suspeitas ou acreditas que haja algum tipo de conduta que coloque em risco a nossa reputação de entidade ética, responsável e justa, levanta a mão e denuncia.
#atuacondutaimporta

Tens à tua disposição no *Sharepoint* a **Política do Canal Abierto** e o **Procedimento de Utilização do Canal Abierto** para conheceres melhor os critérios e princípios de gestão que regem o nosso canal.

O Grupo Santander promove ativamente a comunicação de qualquer irregularidade. O *Canal Abierto* é o canal privilegiado para a denúncia de condutas mais graves, como aquelas que possam constituir infrações penais ou administrativas graves e/ou muito graves, ou infrações do Direito da União Europeia. Tais denúncias também podem ser efetuadas através do canal externo criado pela Autoridad Independiente de Protección al Informante, bem como através dos canais externos estabelecidos por outros órgãos, que estão referidos a título exemplificativo na **Política do Canal Abierto**.



Eu sentir-me-ia mais confortável em denunciar presencialmente uma situação. É possível? ?

Sim. Podes solicitar uma reunião presencial com os responsáveis do *Canal Abierto*, através do Compliance. Esta reunião tem exatamente as mesmas garantias de qualquer outro tipo de comunicação efetuada através do *Canal Abierto*, e o mesmo se aplica ao envio de uma carta ao Compliance, conforme previsto na Política e Procedimento.



Não tenho a certeza se o que presenciei constitui uma situação que deva ser reportada via *Canal Abierto*. O que devo fazer?

Accede ao *Canal Abierto* e denuncia mesmo assim, ainda que se trate apenas de uma suspeita.

6/ O Código na prática

Somos uma referência de conduta

Não queremos impor-te regras, queremos que estejas disposto a cumpri-las.

Contratamos profissionais com base no seu talento, formação, competências e experiência. A realização pessoal e o mérito são os únicos fatores que influenciam a nossa decisão.

Quando estiveres envolvido num processo de seleção, recrutamento ou promoção, guia-te pelo princípio da igualdade de oportunidades. Não deves discriminar com base em orientação sexual ou identidade de género, raça, religião, crenças, ideologias políticas, adesão ou não a sindicatos, deficiência, local de origem, idade, idioma, estado civil ou social.

Ao tomar decisões, sê objetivo, tolerante e promove a diversidade: certifica-te que o teu único objetivo é encontrar a pessoa certa para o cargo.

Lembra-te que não oferecemos empregos ou contratos de trabalho a autoridades ou funcionários públicos que estejam envolvidos (ou tenham estado envolvidos recentemente) em assuntos que afetem diretamente os nossos interesses.

6.1.2 / Um ambiente de trabalho inclusivo e de respeito

Queremos garantir que o Grupo Santander é um lugar seguro para trabalhar, um lugar onde podes ser tu mesmo e onde todos desfrutam das mesmas oportunidades. Recusamos tolerar que qualquer um dos nossos profissionais, fornecedores ou clientes seja discriminado com base na sua orientação sexual ou identidade de género, raça, religião, crenças, ideologias políticas, adesão ou não a sindicatos, deficiência, local de origem, idade, idioma, estado civil ou social. Portanto, não vamos tolerar que ninguém faça comentários ou aja de maneira que possa prejudicar a cultura de respeito que aspiramos. Esperamos que sejas tolerante e que dê o exemplo.



É proibido qualquer tipo de abuso, intimidação, assédio (laboral ou sexual), desrespeito ou comportamento que possa atentar contra a dignidade de uma pessoa – em particular, qualquer comportamento negativo em relação aos traços pessoais de alguém, visíveis ou não – que afete um profissional a nós associado.

Se testemunhares ou fores alvo de qualquer comportamento deste tipo enquanto estiveres a exercer as tuas funções, deves denunciar imediatamente. Acede ao [Canal Abierto](#) ou entra em contato diretamente com o teu superior hierárquico (se possível), Compliance e/ou Recursos Humanos.

6.1.3 / Como prevenir um conflito de interesses com amigos ou familiares

Não participes nas transações realizadas pelas entidades do Grupo Santander nas quais tenhas interesse, ou algum dos teus familiares ou amigos tenham interesse.

Não participes ou influencies em procedimentos que envolvam a compra de produtos ou serviços com empresas, ou pessoas, com as quais tenhas um vínculo financeiro ou pessoal.

Não concedas tratamento favorável ou condições especiais de trabalho a pessoas com as quais tenhas amizade ou vínculo familiar ou financeiro.

Não interfiras/influencies em nenhum processo de contratação, promoção ou melhoria das condições de trabalho que envolva um familiar ou um amigo.

Caso tenhas relações familiares com um membro da Direção do Grupo Santander que exerça influência considerável na tua situação de trabalho, seja durante o teu processo de contratação, promoção ou nos casos em que as tuas condições de trabalho estejam a ser revistas, incluindo aquelas relacionadas com o teu salário, deves informar o teu superior hierárquico, Compliance e Recursos Humanos.



O que queremos dizer com relações familiares?

As relações familiares incluem o cônjuge ou pessoa com relação de afetividade semelhante, pais, filhos, irmãos, tios e tias, sobrinhos e sobrinhas e os teus cunhados. Incluem também os cônjuges das pessoas atrás referidas, ou pessoas com relação de afetividade semelhante.



O que queremos dizer com relações pessoais?

Incluem-se aqui quaisquer amizades ou relações próximas que possas ter com um membro dos Órgãos de Gestão e que possam ser consideradas como passíveis de favorecimento.

Caso sejas alocado a uma unidade na qual tenhas um familiar e se um de vocês for o superior hierárquico ou funcional do outro, faremos a transferência de um dos colaboradores para outra unidade, no prazo de um ano. Se a relação hierárquica for indireta, o Compliance e os Recursos Humanos analisarão o caso e comunicarão ao responsável da tua unidade a decisão a ser tomada.

6.2 / Relacionamento com o Santander

6.2.1 / Como prevenir um conflito de interesses com o Santander

Podes adquirir qualquer um dos produtos ou serviços que oferecemos de acordo com as condições gerais de mercado, ou de acordo com as condições gerais definidas para os nossos colaboradores.

Não podes comprar ou alugar – diretamente ou por intermédio de pessoas com as quais tenhas relações familiares ou relações pessoais – ativos ou bens do Grupo Santander ou vice-versa (ou seja, não podemos comprar ou alugar ativos ou bens pertencentes a pessoas com as quais tenhamos relações familiares ou pessoais). No entanto, existem duas exceções a esta regra:

- Quando adquiridos ou alugados por meio de concurso público; e
- Quando autorizado pelo Compliance e Recursos Humanos.

Nesses casos, o Compliance e os Recursos Humanos zelarão para que as transações sejam conduzidas com transparência e equidade para os demais intervenientes, que estejam de acordo com as condições de mercado e não constituam conflito de interesses ou uso de informação privilegiada.

Se quiseres investir num negócio no qual tenhamos participação direta (coinvestimento), ou mesmo num negócio no qual não já não participamos, será necessário solicitar autorização prévia do teu superior hierárquico e do Compliance. Esta autorização será concedida quando for confirmado que não existe conflito de interesses no presente e que o mesmo não existirá no futuro. Por isso, debes abster-te de iniciar o processo de investimento até que sejam obtidas ambas as autorizações por escrito.

Podes consultar mais informações acerca deste assunto na [Política de Conflitos de Interesse](#).

6.2.2 / Como tratar informações confidenciais e dados pessoais

Deves tratar qualquer informação que não tenhamos tornado pública como totalmente confidencial, bem como respeitar os dados pessoais a que tens acesso no âmbito da tua função, ou como consequência da mesma. Esta obrigação continua a ser aplicável mesmo que deixes de fazer parte do Grupo Santander.

Estas informações e dados pessoais devem ser utilizadas apenas e só no desempenho das tuas funções. Utiliza apenas os dados e informações estritamente necessários e certifica-te que tens autorização para o fazer.

Ao lidar com dados pessoais, certifica-te que são tomadas as medidas técnicas e organizacionais necessárias para garantir o indispensável nível de segurança em todos os momentos, para proteger os direitos e liberdades das partes interessadas. Podes consultar mais detalhes na [Política de Proteção de Dados](#).

Não partilhes dados pessoais com terceiros, a não ser que exista uma base legal que te permita fazê-lo.

Nunca utilizes as informações a que tens acesso no âmbito das tuas funções em benefício próprio, ou de terceiros.

Caso um órgão judicial, da administração pública ou qualquer outra entidade competente solicite informações sobre clientes, ou tome decisões com impacto na esfera jurídica dos clientes que implicam fornecer informações, deverás fornecer apenas os dados solicitados. Se tiveres alguma dúvida acerca do tipo de informações que deves ou não prestar, contacta o Compliance e a Assessoria Jurídica.

6.2.3 / A tua conduta em relação à comunicação social e em aparições públicas

Não partilhes informações, comentários ou rumores sobre o Grupo Santander, ou sobre terceiros à comunicação social.

Direciona qualquer contacto de jornalistas, ou outro meio de comunicação social, para a equipa de Comunicação.

Caso sejas convidado para fazer um discurso, ou dar uma entrevista sobre assuntos relacionados com o nosso objeto social, ou com a função que desempenhas no Grupo Santander, deves em primeiro lugar solicitar autorização ao teu superior hierárquico, ao Compliance e à equipa de Comunicação.

Se vais participar em fóruns públicos, redes sociais ou plataformas semelhantes onde se possa revelar certos preconceitos políticos ou ideológicos que comprometam a nossa neutralidade, não deves mencionar o Grupo Santander e deves abster-te de enfatizar a tua condição de profissional do Grupo, deixando bem claro que falas em teu próprio nome. Podes consultar a Política [Santander Group Communications Policy](#).

6.2.4 / A tua conduta no mercado de valores mobiliários

Caso realizes transações pessoais nos mercados financeiros (incluindo os mercados de valores mobiliários e de outros instrumentos financeiros), debes considerar as regras especiais que te possam ser aplicadas no âmbito do [Código de Conduta nos Mercados de Valores Mobiliários](#). Mesmo que não estejas sujeito ao Código de Conduta nos Mercados de Valores Mobiliários, debes cumprir sempre os nossos princípios:

- Não participes em operações cujo objetivo seja o do lucro imediato, nem com carácter recorrente e repetitivo, ou que requeiram, pelo seu risco, volatilidade ou outras circunstâncias, um seguimento contínuo do mercado, que possa interferir com a tua atividade profissional no Grupo.
- Verifica com o Compliance caso tenhas alguma dúvida sobre:
 - A natureza especulativa das tuas transações;
 - O potencial de uma determinada informação ser considerada informação privilegiada;
 - O teu entendimento sobre esta secção do Código de Conduta.

- Evita o endividamento excessivo para financiar operações de conta própria.
- Não realizes operações com base em informação confidencial de clientes ou fornecedores, ou informação relevante do Grupo Santander, obtida no exercício das tuas funções.
- Caso disponhas de informação privilegiada, não podes negociar valores mobiliários ou instrumentos financeiros a cuja informação tenhas acesso, nem aconselhes terceiros a fazê-lo, ou partilhares o conteúdo dessa informação, exceto quando o estejas a fazer no âmbito das tuas obrigações profissionais. De qualquer forma, debes sempre comunicar ao Compliance e indicar a fonte de informação privilegiada assim obtida.



O que devo fazer se tiver conhecimento de informações privilegiadas?

Se tiveste acesso a informações privilegiadas e não constas da lista de *insiders* nem fazes parte do projeto relacionado, ou se tiveste acesso a essas informações por engano, entra em contato com o Compliance.

Caso tenhas acesso a informação privilegiada como parte das tuas funções e o responsável pelo projeto em questão o autorize, não é necessário entrar em contato com o Compliance, embora seja recomendável que te certifiques que estás incluído na lista de *insiders*.





O que são informações privilegiadas?

Trata-se de informação sobre valores mobiliários ou instrumentos financeiros admitidos à negociação num mercado, ou sistema organizado de negociação regulamentado, ou cuja admissão tenha sido requerida, bem como aos emissores desses valores mobiliários ou instrumentos financeiros, informassão essa que ainda não tenha sido tornada pública e, que se o fosse, poderia afetar o respetivo preço de mercado.

Cumprimos sempre as regras internas de concorrência aplicáveis a cada atividade específica.

Reportamos práticas anticompetitivas que sejam detetadas quando lidamos com concorrentes. Caso tenhas alguma dúvida, debes consultar a Assessoria Jurídica ou o Compliance. Para mais detalhes, lê atentamente a [Política de Anti Concorrência](#).

6.2.6 / Cibersegurança: como nos mantemos seguros

A cibersegurança é responsabilidade de todos nós que fazemos parte do Grupo Santander. A nossa [Política de Regras de Cibersegurança para Proteção do Santander](#) regula a utilização adequada dos sistemas informáticos e das tecnologias de informação (por exemplo, computadores, telemóveis, correio eletrónico, acesso à Internet, redes sociais, etc.). Identifica também os riscos que possam surgir.

Enquanto profissional do Grupo Santander, debes seguir as práticas de cibersegurança indicadas na nossa Política.

Se, devido à função que desempenhas, estiveres envolvido num uso muito específico dos nossos sistemas de tecnologia de informação que exija acessos especiais (por exemplo, se fores um programador de *software*), debes ter em conta a Política de Regras de Cibersegurança para Proteção do Santander, bem como debes prestar especial atenção à [Política de Requisitos de Cibersegurança para Utilizadores Técnicos](#).

Devemos evitar práticas maliciosas ou comportamentos inadequados que possam levar a violações graves de segurança, como o uso de *software* não autorizado, violações por parte de utilizadores técnicos ou fuga de informações.

6.2.5 / O tipo de concorrência que gostamos: justa e responsável

Concorremos de forma justa e eficaz nas atividades comerciais nas quais participamos.

Incentivamos a concorrência livre e efetiva que beneficia o mercado, os clientes e todos com quem o Grupo Santander se relaciona comercial ou profissionalmente.





Posso comentar a minha opinião nas publicações efetuadas pelos nossos perfis corporativos?

Claro. Podes expressar a tua opinião nas tuas próprias publicações ou mesmo comentando as nossas, no entanto, debes sempre fazê-lo de forma transparente, honesta e individual, evitando revelar informações confidenciais, respeitando a propriedade intelectual e seguindo os princípios da Política de Utilização Pessoal de Redes Sociais pelos Colaboradores.

6.2.8 / Como proteger os nossos ativos

Protege e cuida dos nossos ativos (propriedades, bens, património, etc.) e faz tudo o que estiver ao teu alcance para evitar que sejam danificados.

6.2.7 / Uso responsável de redes sociais

Embora o uso pessoal das redes sociais seja da responsabilidade de cada indivíduo, lembra-te que a associação do teu perfil ao Grupo pode criar riscos reputacionais ou de cibersegurança, ou outro tipo de riscos para o Grupo. Portanto, recomendamos que lides com os teus perfis online e com o conteúdo que publicas nas redes sociais de maneira responsável e consciente.

Deves ler e seguir os princípios básicos da [Política de Utilização Pessoal de Redes Sociais pelos Colaboradores](#).

Usa os nossos bens de forma adequada tendo em conta a finalidade para a qual te foram disponibilizados e segue os procedimentos de controlo interno que dispomos para protegê-los. Em particular, os dispositivos eletrónicos (telemóveis, computadores, etc.) que, por serem de uso profissional, podem ser objeto de inspeção.

A menos que tenhas autorização do teu superior hierárquico para o fazer, não cries ou permitas qualquer garantia sobre qualquer bem, nem vendas, transfiras ou utilizes outra forma de alienação de qualquer bem.

Não vendas, transfiras ou retenhas bens que sejam nossa propriedade para permitir a fuga a responsabilidades em relação aos nossos credores.

6.2.9 / Informações financeiras: confiáveis e transparentes

Esta informação é da responsabilidade de todos os que trabalham no Grupo Santander, pelo que deve ser processada com rigor e com exatidão.



A informação financeira refere-se a toda a informação contabilística e financeira que apresentamos aos nossos clientes, acionistas, investidores, auditores, bem como às autoridades de supervisão.

Ao lidar com informações deste tipo, certifica-te que os dados recolhidos existem, estão completos e estão de acordo com a regulamentação aplicável.

Tem em atenção os procedimentos de controlo interno neste âmbito e segue-os. Se detetares algum tipo de incumprimento, informa o teu superior hierárquico e denuncia via *Canal Abierto*.

6.2.10 / Controlo de despesas individuais

No âmbito da tua atividade profissional, poderás incorrer em despesas individuais, como por exemplo, se necessitares de te deslocar por motivos profissionais, se frequentares ações de formação, etc. Nestes casos, deves:

- Fornecer as provas efetivas das tuas despesas, seguindo as diretrizes da Política.
- Se tens a responsabilidade de gestão de equipas, verifica cuidadosamente as despesas dos membros da tua equipa e verifica se elas estão corretas antes de as autorizar ou rejeitar.

Tem também atenção às restantes orientações previstas na [Política sobre Viagens e Outras Despesas](#).

6.2.11 / Considerar os direitos de propriedade intelectual e industrial

No Grupo Santander, temos propriedade intelectual e direitos de uso sobre obras originais, cursos,

programas, sistemas de tecnologia de informação, processos, tecnologia, *know-how* e, em geral, sobre qualquer trabalho desenvolvido ou criado no Grupo, como resultado da tua atividade profissional ou de terceiros.

Utiliza apenas os recursos e conhecimentos descritos acima para o desempenho das tuas funções no Grupo Santander e devolve todo o material quando o mesmo for solicitado.

Utiliza sempre o nome, a imagem e as marcas do Grupo Santander de forma adequada e somente enquanto estiveres a desempenhar funções no Grupo.

Da mesma forma, deves sempre respeitar os direitos e propriedade intelectual e industrial de terceiros ou empresas. Não utilizes informação ou material que pertença a terceiros e que tenhas obtido em resultado da tua função anterior na referida entidade, ou sem o seu conhecimento.

6.3 / Relacionamento com clientes, fornecedores e intermediários

6.3.1 / Venda de produtos e serviços

Sempre que estiveres incluído no processo de comercialização de produtos e serviços, tem em consideração as normas internas de vendas e defesa do consumidor para garantir que os nossos clientes são tratados com honestidade, imparcialidade, transparência e profissionalismo em todo o processo.

Procuramos criar produtos e serviços que atendam às necessidades dos nossos clientes, equilibrando os

os riscos, os custos e o lucro. O objetivo é também mitigar qualquer conflito de interesses que possa surgir.

Tira partido da formação que te oferecemos de forma a obteres mais conhecimento, competências e experiência, o que facilita o relacionamento com o cliente e ajuda na tua capacidade de efetuar negócio.

Procuramos fornecer informações e vender os nossos produtos e serviços para o mercado-alvo apropriado, mantendo-nos sempre transparentes e honestos durante todo o processo.

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

Ao venderes um produto ou serviço a um cliente, lembra-te que não podes aconselhá-lo sobre planeamento fiscal. Presta apenas as informações fiscais que o produto ou serviço específico oferece. Informa os clientes que é da sua exclusiva responsabilidade estar ciente das suas obrigações fiscais relativas aos produtos ou serviços que adquirirem.

Deves incluir estas informações nas apresentações ou documentos dos produtos que estás a fornecer/apresentar.

Para mais detalhes, consulta o [Modelo de Gestão de Risco de Conduta com Clientes](#).

6.3.2 / Como interagir com fornecedores e intermediários

No âmbito do negócio que desenvolvemos, interagimos com muitas pessoas e de muitas maneiras diferentes. Como entidade responsável, procuramos colaboradores, fornecedores e intermediários que tenham as mesmas aspirações que nós, que promovam a responsabilidade social, a ética nos negócios, os direitos humanos no trabalho e promovam a sustentabilidade ambiental. Ao mesmo tempo, garantimos que a sua atividade atenda aos nossos valores e padrões éticos.

Ao interagir com fornecedores e intermediários, verifica a [Política de Conduta na Gestão de Compras](#) e segue as suas orientações.

Certifica-te de que o processo de seleção é justo, independente e imparcial.



Evita conflitos de interesse durante todo o processo. Se tiveres conhecimento de um possível conflito, entra em contacto com o Compliance.

6.3.3 / Presentes e convites de terceiros

No desempenho das tuas funções profissionais, não solicites, aceites, prometas ou ofereças pagamentos, comissões, presentes, compensações, convites, dinheiro, empréstimos ou facilidades financeiras para tirar proveito da tua posição no Grupo, para ganho pessoal ou de grupo, exceto nas seguintes circunstâncias:

- *Merchandising* de baixos valores;
- Convites considerados razoáveis em termos de usos sociais e de cortesia regulares; ou
- Presentes ocasionais, como presentes de Natal ou de casamento, desde que não sejam em numerário e que tenham um preço moderado e razoável;
- Convites para eventos desportivos ou culturais patrocinados por nós e apenas nas condições descritas na política correspondente.



O que devo fazer se um cliente ou fornecedor me oferecer convites para um evento desportivo ou de entretenimento?

Consulta a nossa Política ABC onde descrevemos os critérios para aceitar ou rejeitar convites de terceiros. Se ainda assim não se tornar claro, deves consultar o Compliance.

Podes consultar para estes efeitos a [Política de Anti Suborno e Corrupção \(Política ABC\)](#).

Quando te deparares com este tipo de situações e não tiveres a certeza se deves aceitar ou oferecer um presente ou um convite, entra em contato com o Compliance. Eles estão lá para te ajudar.

6.4 / Relacionamento com a comunidade

6.4.1 / Combatemos o crime financeiro

O crime financeiro causa situações perigosas e graves prejuízos para a sociedade, pelo que devemos contribuir para a prevenção e repressão desta tipologia de crimes.

Todos os colaboradores têm a obrigação de evitar e não facilitar a prática de qualquer tipo de crime, seja fornecendo meios ou transmitindo informações a clientes que possam ser utilizadas indevidamente. Também colaboramos plenamente com as autoridades na luta contra o crime financeiro, que todos temos a responsabilidade de prevenir e detetar.

Contamos com o teu compromisso para reduzir o risco dos nossos produtos e serviços serem utilizados em atividades criminosas, ou facilitando-as.

Enquanto parte da prevenção do crime financeiro, lutamos contra a lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, a violação de sanções internacionais, o suborno e a corrupção.

É por isso que, enquanto parte da equipa, contamos contigo para seguir a estrutura corporativa de prevenção de crimes financeiros, através da aplicação das políticas e procedimentos relacionados com esta temática:

- [Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo](#)
- [Sanctions and Financial Countermeasures Policy](#).
- [Política de Anti suborno e corrupção](#) (Política ABC).

6.4.2 / Atividades políticas que afetam a nossa neutralidade

Respeitamos os teus direitos de livre participação/associação política. No entanto, deves deixar claro que a tua participação/associação é pessoal e não envolve o Grupo.

Se te foi oferecido um cargo público e estás a pensar em aceitá-lo, antes de tomares a decisão final, deves informar o teu superior hierárquico, Recursos Humanos e Compliance. É importante verificarmos primeiro se as funções que desempenhas no Grupo são compatíveis com o cargo a assumir e se isso não comprometerá as tuas funções.

6.4.3 / Compromisso com as obrigações fiscais

Preconizamos uma política de tolerância zero em relação à evasão fiscal. Todas as nossas entidades cumprem as suas obrigações fiscais e seguem os princípios descritos na nossa estratégia fiscal.

Não te envolvas em qualquer prática que implique uma ilegalidade relativamente às obrigações fiscais na tua atividade profissional. Deves seguir os [regulamentos internos](#) relativos a este assunto.

6.4.4 / Como interagir com as autoridades

Ao interagires com autoridades públicas ou com os seus representantes, deves ser transparente, agir com respeito e colaboração.

7/ Equipas envolvidas no Código de Conduta

Por detrás de todos os grandes projetos, há sempre grandes equipas.

O órgão responsável pela aprovação do Código de Conduta é o Conselho de Administração do Santander Consumer Finance.

O Comité de Compliance e o Comité de Supervisão de Riscos, Regulação e Compliance do Conselho de Administração zelam pelo cumprimento do Código.

1. Compliance:

- Executa, interpreta e implementa o Código;
- Aconselha na resolução de condutas relativas a este Código e outros regulamentos internos e age na prevenção do risco reputacional relacionado;
- Recebe sugestões, dúvidas e denúncias relativas ao conteúdo deste Código; e
- Elabora formações e sensibiliza para o cumprimento do Código.

2. Recursos Humanos. Apoiam o Compliance:

- Promovem a comunicação e divulgação do Código;
- Elaboram, organizam e distribuem as formações sobre o Código;
- Lidam com as questões colocados pelos profissionais.

Além disso, os Recursos Humanos organizam os processos disciplinares que possam eventualmente decorrer do incumprimento do Código de Conduta.

Código Geral de Conduta

Outubro 2023

