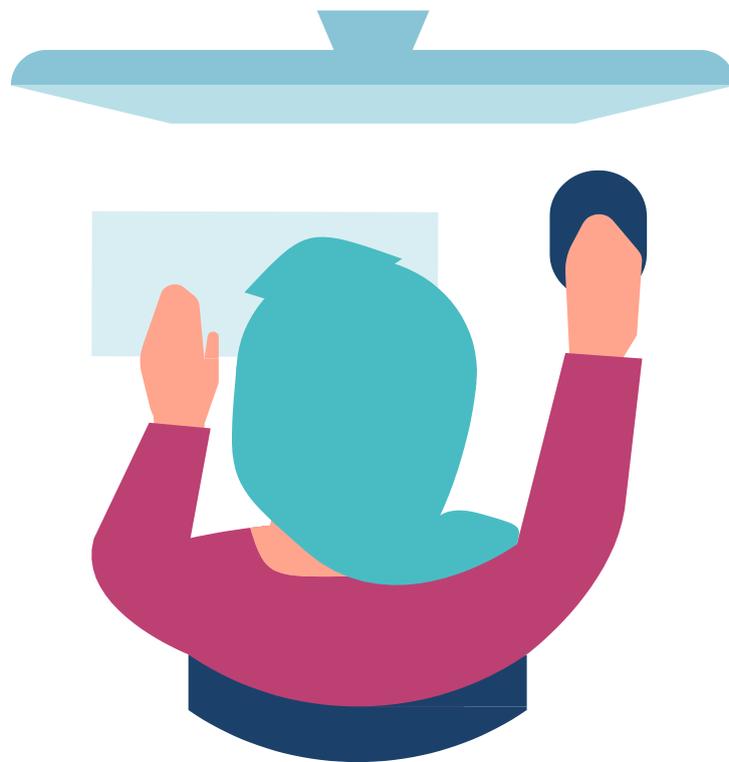




FAQ

# Canal Aberto



#asuacondutaimporta



## 1 CANAL ABERTO

### 1.1. O que é o Canal Aberto?

O Canal Aberto é o meio que o Grupo Santander disponibiliza aos seus Colaboradores para reportar comportamentos que consubstanciem incumprimento do Código Geral de Conduta ou que sejam contrários aos Comportamentos Corporativos.

### 1.2. Quais são as características do Canal Aberto?

As características fundamentais do Canal Aberto são:

- Política de transparência: canal acessível a qualquer Colaborador no ativo do Grupo Santander.
- A plataforma de acesso ao Canal Aberto e a linha de atendimento telefónico são geridos por um fornecedor externo (NAVEX). As denúncias serão geridas por equipas internas.
- São proibidas represálias ou consequências negativas por se ter apresentado uma denúncia para investigação, sem prejuízo de haver lugar às medidas aplicáveis caso os factos relatados sejam falsos e a denúncia seja apresentada de má-fé.

### 1.3. Porque é necessário o Canal Aberto?

- O Grupo Santander lançou o Canal Aberto para detetar e atuar face a situações de incumprimento do Código Geral de Conduta ou outros comportamentos que sejam contrários aos Comportamentos e Cultura corporativos, favorecendo um ambiente em que os Colaboradores possam falar de forma clara e ser verdadeiramente ouvidos.
- Por outro lado, de acordo com o regime jurídico vigente, o Grupo Santander deve dispor de canais específicos de comunicação para relatar práticas inadequadas de contabilidade, controlo interno ou influência inadequada sobre auditores internos ou externos, bem como sobre violações dos regulamentos para a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.
- No mesmo sentido, um sistema de comunicação eficaz reforça o nosso compromisso em promover uma Cultura ética e honesta, alinhada com a estratégia de Banca Responsável, com a qual o Grupo Santander está firmemente comprometido.

## 2 COMUNICAÇÃO – Geral

### 2.1. Como posso aceder? Posso utilizar a internet ou o telefone de forma indistinta?

Sim. O Canal Aberto oferece a possibilidade de comunicação confidencial ou anónima por telefone ou através da plataforma web.

Pode aceder através do seguinte site <http://santandertotta.ethicspoint.com>, ou através do Telefone 800-800-128 / 844-935-0211. Sem prejuízo, poderá também realizar a sua comunicação através de carta dirigida à Área de Gestão de Pessoas ou à Área de Cumprimento e Conduta, respetivamente, consoante a natureza do assunto que pretende comunicar.



### 2.2. Que tipo de situações devo comunicar?

Por meio do Canal Aberto, os Colaboradores podem comunicar comportamentos contrários à regulamentação aplicável, ao Código Geral de Conduta, bem como aos Comportamentos corporativos do Grupo Santander.

O Canal Aberto é para uso exclusivo dos Colaboradores do Grupo Santander, não sendo um canal para a realização de procedimentos administrativos, nem para colocar questões às hierarquias ou à Área de Gestão de Pessoas.

### 2.3. Que informações serão solicitadas quando reportar uma irregularidade?

Deve fornecer os seus dados pessoais e de contato, a menos que pretenda comunicar de forma anónima. Necessita também de identificar a unidade em que os factos ocorreram e as datas dos mesmos. É importante, também, que identifique as pessoas envolvidas, sejam eles responsáveis ou testemunhas dos factos. Quanto mais detalhes fornecer, mais fácil será a resolução da situação reportada.

### 2.4. Tenho dúvidas sobre se a situação de que tomei conhecimento possa constituir uma violação do Código Geral de Conduta. Com quem devo esclarecer isso?

Pode entrar em contato com a equipa da Área de Cumprimento e Conduta para o orientar se determinada situação pode constituir ou não uma violação do Código Geral de Conduta.

Informamos também que no *site* do Canal Aberto há um guia no qual encontra, entre outras, as categorias e exemplos de possíveis violações do Código Geral de Conduta sujeitas a comunicação por meio do Canal Aberto.

### 2.5. Tenho dúvidas sobre se uma situação de que tomei conhecimento possa não estar alinhada com os Comportamentos Corporativos. Com quem devo esclarecer isso?

Entre em contato com seu gestor de Recursos Humanos para o orientar sobre se a situação está ou não alinhada com os Comportamentos Corporativos.

Informamos ainda que no *site* do Canal Aberto há um guia no qual encontra, entre outros, as informações sobre Comportamentos Corporativos.

### 2.6. Porque tenho que relatar o que sei?

O Grupo Santander promove a ética, a responsabilidade e a transparência. É com base em iniciativas como o Canal Aberto que promovemos um ambiente sem restrições à possibilidade de os Colaboradores comunicarem as suas preocupações, que serão fundamentais na deteção e prevenção de comportamentos prejudiciais tanto para os próprios Colaboradores, como para os Clientes ou para terceiros e também para o próprio Grupo.

Consequentemente, o Grupo Santander espera de cada um de nós a responsabilidade de reportar situações de que tenhamos conhecimento no exercício da nossa atividade profissional e que possam parecer contrárias às normas internas, aos Comportamentos Corporativos e à Cultura do Grupo.

### 2.7. Se estou ciente de um incumprimento não deverei reportar ao meu superior hierárquico direto para que possa fazer a sua gestão?

Quando souber que algo não está a ser feito corretamente, deve informar o seu superior hierárquico direto. Se isso não for possível pode dirigir-se diretamente ao Canal Aberto. O importante é que relate qualquer



suposta não conformidade de que tenha conhecimento na sua atividade profissional.

### **2.8. O que devo fazer quando não tenho a certeza se devo reportar a situação ao meu superior hierárquico ou ao meu Gestor de RH ou ao Canal Aberto?**

Pode reportar diretamente qualquer situação ou incidente ao seu superior hierárquico e ao seu gestor de RH se estiver no âmbito das suas competências. Pode também utilizar o Canal Aberto. Em caso de dúvida, entre em contato com a Área de Cumprimento e Conduta ou com Área de Gestão de Pessoas, respetivamente.

### **2.9. Para onde vão as comunicações? Quem pode aceder às comunicações?**

As comunicações apresentadas diretamente através do Canal Aberto ficam num servidor Seguro EthicsPoint (NAVEX) que não faz parte do site de internet nem da Intranet do Banco. Poderão aceder às comunicações apenas as pessoas especialmente designadas para a sua receção e análise e subsequente gestão e investigação, de acordo com a tipologia de incumprimento em causa.

Todas as pessoas que tiverem conhecimento das situações reportadas através do Canal Aberto estão obrigadas a dever de segredo sobre a identidade da pessoa que realizou a comunicação.

### **2.10. É necessário fornecer evidências da situação que quero reportar?**

Embora não seja um requisito obrigatório, caso disponha de documentos ou qualquer outra evidência relacionada com a comunicação que pretende enviar pelo Canal Aberto, poderá incluí-los na medida em que possam ser de utilidade para a resolução do caso.

### **2.11. Depois de enviada como será processada a minha comunicação? Quais serão os próximos passos?**

Depois de enviar a sua comunicação, através da plataforma da Web ou por telefone, esta será registada no servidor seguro EthicsPoint (NAVEX) e, dependendo da categoria do incumprimento que selecionou, bem como do local em que ocorreu, será alocada a uma equipa específica do Grupo para a sua gestão e investigação.

Posteriormente, caso a equipa responsável pela gestão e investigação necessite de mais informações sobre a situação que comunicou, receberá uma mensagem através da plataforma web do Canal Aberto em que a sua reclamação ficou registada. Para responder, deve aceder com o nome de utilizador e respetiva senha de acesso.

A qualquer momento, através do Canal Aberto, poderá aceder e verificar o estado da sua comunicação, ou fornecer novos dados. Este será o meio de comunicação com a equipa responsável da gestão e investigação relativa à situação reportada.

### **2.12. Quanto tempo durará a investigação da minha comunicação?**

A duração da investigação dependerá do tipo de incumprimento reportado, bem como do teor da comunicação. Caso a equipa afeta à investigação da sua comunicação considere necessário obter informações adicionais, entrarão em contato através da plataforma web do Canal Aberto.

### **2.13. Devo preocupar-me com eventuais represálias por comunicar através do Canal Aberto?**

O Grupo Santander não tolera represálias ou ameaças sobre pessoas que, de boa-fé, acedam ao Canal Aberto para comunicar um fato de que tenham conhecimento. Caso se verifique que um Colaborador não estava de boa-fé e os factos que reportou eram falsos, haverá lugar às medidas disciplinares aplicáveis.



### **2.14. Por quanto tempo poderei aceder à minha comunicação através da plataforma Web do Canal Aberto? Caso a minha comunicação seja dada como fechada estará ainda acessível?**

Poderá aceder à sua comunicação até que seja dada como encerrada pela equipa designada para a sua gestão e investigação.

### **2.15. Terei conhecimento do resultado da investigação sobre a minha comunicação? Como?**

Acedendo à plataforma Web do Canal Aberto, com seu nome de utilizador e senha de acesso, poderá visualizar as atualizações que ocorreram e o estado da sua comunicação.

Em qualquer caso, estando em causa informações confidenciais, não receberá detalhes da resolução adotada sobre a situação que comunicou, nem sobre as possíveis medidas disciplinares que possam ter sido adotadas.

## **3. SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE DAS COMUNICAÇÕES**

### **3.1. Cada comunicação que enviamos de um computador do grupo gera um log que é arquivado nos servidores do Banco. Posso ser identificado como a pessoa que reportou a situação?**

O sistema Canal Aberto, através do site EthicsPoint, não gera nem mantém nenhum log de conexão interno com endereços IP. Consequentemente, não estará disponível nenhuma informação que vincule o seu computador ao Canal Aberto.

Caso não se sinta à vontade para fazer uma comunicação a partir do computador disponibilizado pelo Banco, pode aceder ao Canal Aberto através de uma linha telefónica ou através de outro computador que esteja fora da rede do Grupo usando o endereço do site do Canal Aberto.

### **3.2. A linha telefónica gratuita também é confidencial e anónima?**

Sim. Deverá fornecer as mesmas informações que forneceria se sua comunicação fosse via Internet, e o interlocutor incluirá as suas respostas por escrito na plataforma web do Canal Aberto. Essas comunicações estão sujeitas às mesmas medidas de segurança e confidencialidade como se fossem feitas diretamente através do site EthicsPoint.

## **4. DICAS E BOAS PRÁTICAS**

### **4.1. Confidencialidade ou anonimato?**

Nas comunicações confidenciais, a sua identidade é apenas comunicada a pessoas especificamente designadas pelo fornecedor externo para receber a sua comunicação (por telefone ou através do portal web), e às pessoas do Grupo responsáveis pela gestão e investigação da situação reportada, de acordo com a tipologia de incumprimento e do local em que ocorreu. A sua identidade pode ser divulgada a outras pessoas desde que tenha expressado previamente a sua autorização como parte da investigação interna realizada.

Por outro lado, se a comunicação for anónima, pode acontecer que não existam dados suficientes para



realizar uma investigação completa, por isso é importante que, nesse caso, forneça todos os dados de que disponha sobre a situação ou comportamento que quer comunicar. Lembramos que poderá aceder à plataforma para verificar se há mensagens solicitando a prestação de informações adicionais no contexto da investigação interna.

### **4.2. Estou ciente de que algumas pessoas estão envolvidas em comportamentos menos éticos, mas isso não me afeta. Por que deveria dar-me ao trabalho de comunicar isso?**

O Grupo Santander está firmemente comprometido com a estratégia de banca responsável e, para isso, promove um ambiente de trabalho positivo no qual a ética empresarial, a responsabilidade e transparência imperam. Para defender esses princípios a sua colaboração é imprescindível, comunicando as situações que conhece no exercício da sua atividade profissional no Grupo e que possam parecer contrárias às normas internas e aos Comportamentos Corporativos.

A comunicação destas situações é essencial na deteção e prevenção de comportamentos que possam ser prejudiciais não apenas ao Grupo, mas também aos Colaboradores, Clientes ou terceiros com quem nos relacionamos.

Na menor suspeita, fale de forma clara.

### **4.3. Não tenho a certeza se o que observei ou ouvi constitui um incumprimento das normas internas ou se implica conduta antiética, mas o facto é que não parece muito apropriado. O que devo fazer?**

Comunique-o. Ao aceder ao Canal Aberto, encontrará um formulário para preencher que o ajudará a preparar e apresentar a sua comunicação. É preferível que comunique uma situação que resulte ser inofensiva do que permitir que um possível comportamento inadequado não seja controlado por não ser comunicado.

### **4.4. O que acontece se o meu superior hierárquico e outros responsáveis estiverem envolvidos no incumprimento? Eles não vão receber a minha comunicação e tentar encobrir a situação?**

O sistema do Canal Aberto e a distribuição de comunicações foram concebidos para que as partes envolvidas não sejam notificadas nem tenham acesso às comunicações nas quais foram mencionadas.

### **4.5. O que acontece se eu me lembrar de algo importante sobre o incidente, depois de enviar a minha comunicação? E se a entidade pretender fazer-me perguntas sobre a minha comunicação?**

Ao apresentar uma comunicação através do Canal Aberto ou pela linha telefónica, receberá um nome de utilizador exclusivo e terá que definir uma senha de acesso. Com estas credenciais poderá consultar a sua comunicação inicial, para verificar o respetivo estado, bem como adicionar mais detalhes se necessário ou responder a perguntas ou pedidos da equipa de gestão.

### **4.6. O seguimento posterior da comunicação é igualmente seguro ao da comunicação inicial?**

Todas as comunicações realizadas através do Canal Aberto têm o mesmo grau de confidencialidade da comunicação inicial. Da mesma forma, se preferir comunicar anonimamente, todas as comunicações realizadas através do Canal Aberto serão anónimas, a menos que manifeste o contrário.

### **4.7. Se não tiver acesso à Internet, posso enviar uma comunicação?**

Pode apresentar uma comunicação no Canal Aberto através de qualquer computador que tenha acesso à Internet. Caso não tenha acesso a um computador ou prefira a utilização de outro meio, poderá realizar a sua comunicação através de carta enviada para a morada [Rua da Mesquita, nº 6] ou através da linha telefónica de Canal Aberto, disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Santander