

GUIA

Canal Aberto





INTRODUÇÃO

Em linha com a estratégia de banca responsável definida, o Grupo Santander lançou o **Canal Aberto** com o objetivo de detetar e atuar sobre comportamentos que constituam incumprimento do Código Geral de Conduta ou que sejam contrários aos nossos Comportamentos Corporativos, promovendo um ambiente em que os Colaboradores possam **falar de forma clara** e ser **verdadeiramente ouvidos**.

Acessível essencialmente através da Intranet este Canal será gerido por um fornecedor externo, estando assegurado o tratamento **confidencial** de toda a informação e, se o Colaborador assim pretender, o seu anonimato.

Adicionalmente, para facilitar o uso do Canal Aberto, qualquer incumprimento pode ser reportado através da linha telefónica com o número 800-800-128 com o código direto 844-935-0211 ou através do acesso a <http://santandertotta.ethicspoint.com>, site gerido pelo mesmo administrador da plataforma.

O anterior canal de comunicação junto da Área de Cumprimento e Conduta foi agora integrado no Canal Aberto.



QUEM PODE USAR O CANAL ABERTO?

O Canal Aberto pode ser utilizado apenas por Colaboradores do Banco Santander Totta no ativo. Em conformidade, não poderá ser utilizado por pessoas sem vínculo laboral vigente com o Banco.

O Banco dispõe de outros canais de comunicação que podem ser utilizados por qualquer pessoa para informar de quaisquer questões ou aspetos que gostariam de ver melhorados.

Se alguém que não seja colaborador do Banco procurar utilizar o Canal Aberto será informado das restrições ao seu acesso e utilização e dos canais de comunicação que podem utilizar.

Os Colaboradores devem selecionar a entidade a que pertencem escolhendo a opção correspondente na plataforma ou comunicando ao operador que os atende (se escolherem a comunicação telefónica), para que a situação seja encaminhada para a equipa adequada.



O QUE PODE COMUNICAR ATRAVÉS DO CANAL ABERTO?

O objetivo deste Canal Aberto é receber comunicações de Colaboradores relacionadas com **condutas que possam constituir incumprimentos** às normas internas aplicáveis ou ao Código Geral de Conduta, e violações aos Comportamentos Corporativos e princípios éticos do Grupo Santander. Estes comportamentos podem representar uma fonte de risco regulatório ou de reputação ou de conflitos no local de trabalho; por esta razão, a sua deteção e, quando adequado, a sua correção é uma prioridade para o Grupo.

Em todo o caso, qualquer incumprimento reportado através deste Canal deverá estar relacionado com Colaboradores do Grupo, não apenas por trabalharem na mesma entidade que o Colaborador denunciante ou noutras entidades dentro do Grupo com as quais esse Colaborador tenha ligação.

Consultas, dúvidas ou solicitações administrativas sobre Gestão de Pessoas ou outras áreas não são tratadas através do Canal Aberto.



CATEGORIAS DE COMUNICAÇÃO E AREA RESPONSÁVEL PELA SUA GESTÃO

As diferentes categorias de conduta que podem estar sujeitas a comunicação através do Canal Aberto estão descritas abaixo.

Comportamentos que possam constituir incumprimentos ao Código Geral de Conduta e internos às normas internas do Grupo, cuja gestão e investigação correspondem à função de Cumprimento e Conduta:

1) Violações dos Regulamentos sobre Conflitos de Interesse e Corrupção

Em que consiste?

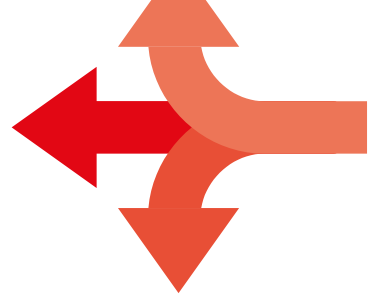
Conflitos de interesses surgem quando os interesses pessoais de um empregado se sobrepõem aos interesses do grupo.

Um ato de corrupção poderá surgir quando um empregado do Grupo abusa da sua posição oferecendo, fornecendo, solicitando ou aceitando qualquer tipo de presente, benefício/favor ou convite para obter uma vantagem.

Exemplos:

- Concessão de facilidades financeiras a si próprio.
- Oferta e aceitação de presentes, convites ou outros benefícios de terceiros.
- Não declaração de conflitos de interesse.
- Realizar atividades profissionais fora do Grupo para entidades concorrentes.
- Contratação de parentes sem respeitar os procedimentos de seleção do Grupo.
- Contabilidade irregular em despesas menores.

Canal Aberto



2) Fraude

Em que consiste?

Cometer uma fraude contra o Grupo ou desviar ativos do Grupo, dos seus clientes ou de terceiros em violação das normas internas e externas.

Exemplos:

- Fraude interna exercida por Colaboradores.
- Fraude externa exercida por terceiros.
- Falsificação de assinaturas na abertura de contas ou na contratação de produtos.
- Manipulação ou destruição de informação.
- Uso inadequado dos ativos corporativos.
- Violações de confidencialidade.

3) Violações das regras sobre Direito da Concorrência e Abuso de Mercado

Em que consiste?

Envolvimento em atividade comercial baseada em informação privilegiada.*

Recomendar transações no mercado de ações baseadas em informação privilegiada.

Divulgar ilegalmente informação privilegiada.

Manipular o mercado negociando ou difundindo notícias falsas ou rumores sobre pessoas ou empresas com o objetivo de alterar ou manter a cotação de um título ou instrumento financeiro.

Violações das regras sobre Direito da Concorrência que visam garantir uma competição livre e eficiente no mercado.

Exemplos:

- Executar transações sobre valores mobiliários sujeitos a restrições ou indicados num projeto com informações confidenciais.
- Comunicação inadequada ou comentários sobre projetos confidenciais e / ou com informações privilegiadas. Fugas de informação.
- Incidentes sob custódia de documentos classificados como "confidenciais" e / ou com informações privilegiadas.
- Erros no envio de emails com informações privilegiadas. Fugas de informação.
- Não aplicação das políticas e procedimentos corporativos em matéria de informações confidenciais. Não comunicação de informações privilegiadas à área de Cumprimento.
- Execução de operações com base em informações privilegiadas (por conta própria e por livros do Banco ou de terceiros).
- Solicitações ou ofertas de informações privilegiadas.
- Rumores sobre títulos cotados.
- Troca de informações confidenciais do Grupo com concorrentes ou acordos sobre estratégias comerciais com os concorrentes.
- Participação em reuniões com concorrentes, na qual são discutidos assuntos sensíveis e contrários à defesa da concorrência.

4) Violação das normas relativas à comercialização de produtos e de serviços

Em que consiste?

Comercialização de produtos ou serviços sem cumprir a obrigação de tratar o cliente de forma justa, atuando com honestidade, imparcialidade e profissionalismo.

Exemplos:

- Comercialização deliberada de produtos ou serviços que não se enquadram nas características e necessidades do Cliente.
- Violação deliberada da obrigação de transparência para com os Clientes: a documentação e as explicações fornecidas devem ser imparciais, claras e não enganosas.

* Informação privilegiada: Informação de natureza específica, que não tenha sido tornada pública, relacionada, direta ou indiretamente, com um ou vários emitentes ou com um ou mais instrumentos financeiros ou seus derivados, e que, sendo tornada pública seja suscetível de ter um impacto significativo nas cotações desses instrumentos financeiros ou na cotação de instrumentos financeiros derivados dos mesmos.

Canal Aberto

5) Violação das disposições relativas a matéria de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e Sanções

Em que consiste?

(i) Reconverter e transferir ativos sabendo que esses ativos têm origem em atividade criminosa ou no envolvimento em atividade criminosa com o objetivo de ocultar ou esconder a origem ilegal dos ativos ou ajudar as pessoas envolvidas a evitar as consequências legais das suas ações; (ii) ocultar ou esconder a natureza, origem, localização, disponibilidade, movimento ou propriedade efetiva de bens ou direitos sobre bens sabendo que tais ativos têm proveniência numa atividade criminosa ou no envolvimento em atividade criminosa; (iii) aquisição, posse ou uso de ativos sabendo que os mesmos têm origem em atividade criminosa ou no envolvimento em atividade criminosa; (iv) envolvimento em qualquer uma das atividades mencionadas acima, associação para cometer este tipo de atividade, tentativas de envolvimento e assistência nessas atividades, instigação ou aconselhamento a terceiros para iniciar ou promover este tipo de atividade.

Exemplos:

- Qualquer operação de branqueamento de capitais que não tenha sido reportada a uma Unidade do Grupo Santander responsável pela prevenção de branqueamento de capitais e, se for caso disso, não tenha sido transferida, pela referida unidade, para a autoridade de supervisão (Serviço Executivo da Comissão de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Infrações Monetárias, SEPBLAC).

6) Violação das normas em matéria de Contabilidade e Auditoria (SOX)

Em que consiste?

Qualquer irregularidade que possa constituir uma violação da Lei Sarbanes-Oxley no que respeita a contabilidade, controlo ou auditoria interna e externa.

Exemplos:

- Práticas inadequadas em contabilidade ou auditoria, controlo interno ou influência inadequada nos auditores internos ou externos.

7) Violação da legislação laboral

Em que consiste?

Qualquer infração ou violação do regime jurídico (legal ou convencional), das políticas ou dos procedimentos internos do Grupo que impliquem o incumprimento de uma obrigação profissional assim como as que se enquadrem no acordo coletivo em vigor.

Exemplos:

- Indisciplina ou desobediência no trabalho.
- Transgressão da boa-fé contratual e / ou abuso de confiança na execução do trabalho.
- Situações ou atos de discriminação contra um Colaborador por causa do seu estado civil, idade, origem racial ou étnica, género, ou estatuto social, deficiência, religião ou convicções, orientação sexual, ideias políticas ou filiação sindical.
- Ofensas verbais ou físicas dirigidas ao empregador, aos Colaboradores ou familiares que moram com eles.
- Assédio sexual ou assédio em razão do género.
- Assédio no local de trabalho ou assédio moral.
- Irregularidades na contratação ou seleção de candidatos ou na determinação de promoções de Colaboradores.

8) Outras violações das normas internas do Grupo Santander

Em que consiste?









Qualquer violação das normas e dos procedimentos ou das políticas do Grupo no que respeita a aspetos funcionais e organizacionais não mencionados nas categorias acima.

Exemplos:

- Distorção na preparação de propostas e / ou autorização de propostas sem passar pelos respetivos comités de aprovação ou ignorar a opinião dos comités.
- Realizar atividades alheias ao Banco no local de trabalho.



Comportamentos contrários aos Comportamentos Corporativos que serão geridos pela área de Gestão de Pessoas:

Comportamentos SPJ	Guia
 Demonstro respeito	Mostre respeito e trate os outros da mesma maneira que gostaria de ser tratado, reconhecendo e tirando proveito das diferenças dentro das equipas.
 Escuto com atenção	Escute realmente com atenção e coloque-se no lugar do outro para entender outros pontos de vista.
 Falo Claramente	Fale claramente, adapte-se ao interlocutor e ao contexto, questionando construtivamente.
 Promovo a colaboração	Promova ativamente a colaboração para oferecer a melhor solução aos Clientes e Colegas.
 Cumpro as Promessas	Cumpra o que promete e seja consistente em tudo o que diz e o que faz.
 Trabalho com Paixão	Trabalhe com energia e alegria e faça o seu melhor para obter os melhores resultados.
 Apoio as pessoas	Ajude as pessoas que o rodeiam no seu desenvolvimento, dando-lhes feedback construtivo.
 Promovo a mudança	Promova a mudança fornecendo soluções criativas e inovadoras e aprendendo com os erros.



COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES NO CANAL ABERTO

Quando tomem conhecimento de qualquer comportamento que constitua incumprimento do Código Geral de Conduta ou das normas internas do Grupo, todos os Colaboradores do Grupo Santander têm a obrigação de reportar, por meio do Canal Aberto.

Em linha com o Falar Abertamente, a comunicação de ações contrárias aos Comportamentos Corporativos deve ser, da mesma forma, **uma prioridade para os Colaboradores do Grupo**, como a maneira mais eficaz de garantir o respeito por esses comportamentos e assegurar que todos os Colaboradores do Grupo colaboram para implementar a cultura, valores e comportamentos do Grupo.

Por fim, os Colaboradores devem facilitar o trabalho das unidades que realizam a gestão e investigação das comunicações, fornecendo as informações solicitadas através do Canal Aberto de maneira verdadeira, precisa e o mais exaustiva possível. Nesse sentido, poderá ser solicitado ao Colaborador informação adicional através da plataforma, garantindo sempre, caso seja essa a pretensão do Colaborador, o seu anonimato.



GARANTIAS DO CANAL ABERTO

Proibição de represálias:

É estritamente proibida a aplicação de qualquer tipo de represália ao denunciante em consequência da realização de uma comunicação através do Canal Aberto.

Se a investigação interna determinar que os factos reportados eram falsos e foram formulados de má-fé, serão tomadas medidas disciplinares previstas na legislação laboral.

Confidencialidade e anonimato:

A comunicação através do Canal Aberto **será confidencial** e, se o denunciante pretender, **anónima**.

Todos os Colaboradores que tenham conhecimento das comunicações feitas através do Canal Aberto, pela participação na sua análise e seguimento, são obrigados a guardar segredo sobre a identidade da pessoa que efetua a comunicação da presumível irregularidade.

Nas situações em que a comunicação der origem a um processo judicial ou administrativo poderá ser necessário comunicar à autoridade judicial ou administrativa a identidade do denunciante.



PESQUISA DE COMUNICAÇÕES

A investigação e resolução dos factos que são objeto de comunicação dos Colaboradores serão realizadas pelas áreas especializadas no assunto em apreço. Estas áreas prosseguirão com a máxima diligência no tratamento dos factos tal como registados no sistema do Canal Aberto.

Os Colaboradores que denunciam comportamentos através do Canal Aberto **podem verificar o estado do processo**: se está em andamento ou concluído e se o resultado da investigação resultou na adoção de medidas a implementar ou se o processo foi arquivado por ter sido considerado infundado ou por falta de informações.

As áreas responsáveis pela gestão do Canal Aberto (áreas de Cumprimento e Conduta e Gestão de Pessoas) têm a obrigação de reportar aos seus respetivos órgãos de governo responsáveis. O conteúdo dos casos relevantes, incluindo o seu acompanhamento e a sua resolução, bem como a informação integrada que permite monitorizar e avaliar o correto funcionamento do Canal Aberto serão tratados com respeito pela confidencialidade da informação.

Santander