

POLÍTICA DE PREVENÇÃO, COMUNICAÇÃO E SANAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses

Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses

Última alteração: 20 de março de 2026

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO	3
2. ALCANCE E DEFINIÇÕES	4
3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	6
4. PRINCÍPIOS DE GESTÃO DOS CONFLITOS DE INTERESSES	7
5. PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES.....	10
5.1. CONFLITOS ENTRE A SEGURADORA E OS SEUS COLABORADORES	10
5.1.1. SITUAÇÕES SUSCETÍVEIS DE GERAR UM CONFLITO DE INTERESSES ENTRE O GRUPO E OS SEUS COLABORADORES	10
5.1.2. DECLARAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES	12
5.2. CONFLITOS ENTRE CLIENTES	15
5.3. CONFLITOS ENTRE O GRUPO E OS SEUS CLIENTES	15
5.4. CONFLITO ENTRE ENTIDADES DO GRUPO SANTANDER E MEMBROS DOS SEUS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO.....	18
5.5. CONFLITO ENTRE UMA ENTIDADE DO GRUPO SANTANDER, SEUS PRINCIPAIS PARCEIROS COMERCIAIS, TERCEIROS E FORNECEDORES.....	19
5.6. CONFLITO ENTRE LINHAS DE NEGÓCIOS E / OU UNIDADES DENTRO DAS ENTIDADES DO GRUPO SANTANDER.....	19
5.7. CONFLITO ENTRE DUAS SUBSIDIÁRIAS.....	20
6. ENUMERAÇÃO.....	20
7. PROCESSOS CHAVE.....	22
8. ESTRUTURA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE CONFLITOS DE INTERESSES	23
8.1. GENERALIDADE E SUBSIDIARIEDADE	23
8.2. IDENTIFICAÇÃO DE CONFLITOS	24
8.3. CAUTELAS DE PREVENÇÃO	25
8.4. COMUNICAÇÃO DE CONFLITOS.....	26
8.4.1 CONFLITOS DE PESSOA SUJEITA.....	26
8.4.2. OUTROS CONFLITOS.....	26
8.4.3. OUTRAS COMUNICAÇÕES.....	26
8.4.4. CANAL ABERTO.....	26
8.4.5. CONTEÚDOS DA COMUNICAÇÃO.....	27
8.4.6. CONFLITOS QUE ENVOLVAM MEMBROS DA ADMINISTRAÇÃO.....	27
8.4.7. CONFLITOS PARTICIPADOS AOS RESPONSÁVEIS HIERÁRQUICOS...27	
8.4.8. CONFLITOS COM CARÁTER DURADOURO.....	28
9. DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO.....	28
10. REPORTE	

11. DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	29
11.1. CONFLITOS COM ENTIDADES ABRANGIDAS NA CONSOLIDAÇÃO PRUDENCIAL	29
11.2. CONFLITOS PASSADOS	29
11.3. CONFLITOS FUTUROS	29
11.4. AVALIAÇÃO INICIAL E CONTÍNUA DE IDONEIDADE	29
11.5. GESTÃO	29
12. INCUMPRIMENTO	30
13. DIVULGAÇÃO EXTERNA	30
14. GOVERNO DA POLÍTICA	30
15. CONTROLO DE VERSÕES	30
APÊNDICE:	31

1. ENQUADRAMENTO

Esta política tem por objetivo fundamental proceder, em todos os domínios em que intervém, em total consonância, com a legislação, regulamentação e orientações aplicáveis, satisfazendo as respetivas especificidades, pautando a sua atividade por elevados padrões éticos, dando cumprimento às orientações emitidas pelas autoridades competentes e às melhores práticas.

Não obstante, identificam-se domínios diversos que, em razão de imperativos ou características particulares, requerem a adoção de políticas próprias que, sem porem em causa a arquitetura geral da Política Global de Cumprimento, constituem, todavia, instrumentos específicos para o respetivo enquadramento.

É o que sucede com a temática dos conflitos de interesses, que tem, aliás, vindo a ser progressivamente alvo de intervenções normativas a diversos níveis e da preocupação das autoridades de regulação e supervisão.

Com múltiplas manifestações em distintos patamares, a problemática dos conflitos de interesses é transversal a toda a atividade exercida pelas instituições, e respetivos Colaboradores.

Consequentemente, o presente documento contém a política global de conflitos de interesses, considerando os diversos estádios revelantes: caracterização, identificação, prevenção, monitorização, gestão e mitigação.

Este documento deve, no entanto, ser considerado em conjunto com outros instrumentos relevantes que o complementam e que o mesmo complementa, de resto à semelhança do que ocorre com outras políticas.

São, nomeadamente, relevantes, para o efeito, os seguintes:

- Código Geral de Conduta;
- Código de Conduta no Mercado de Valores;
- Código de Conduta na Relação com os Clientes;
- Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção;
- Política Global de Cumprimento;
- Política Geral de Proteção e Tratamento de Dados Pessoais;
- Política Interna de Seleção e Avaliação da Adequação;
- Política de Remuneração;
- Circular sobre Comercialização, Aprovação e Seguimento de Produtos e Serviços;

Adicionalmente, poderão existir regras próprias de conflitos de interesses, aplicáveis em domínios específicos, ditadas pela exigência do cumprimento de regulamentação e políticas particulares ou de decisões corporativas.

Estas normas, quando existam, aplicam-se nos respetivos âmbitos.

2. ALCANCE E DEFINIÇÕES

A) ÂMBITO

Esta política foi elaborada pela Santander Totta Seguros Companhia de Seguros de Vida, S.A., tendo por base e estando em sintonia com a Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses do Grupo Santander, servindo de referência para as demais entidades que integrem o Grupo Santander Portugal.

A política abrange e vincula todos os Colaboradores da Santander Totta Seguros, conforme adiante definidos.

A Santander Totta Seguros deve ainda garantir que os prestadores de serviços a quem recorra atuam de forma coerente com os seus valores previstos nesta política.

Em particular, o objetivo da presente política é estabelecer um conjunto de diretrizes para:

- (i) Identificar relações, serviços, atividades ou operações em que possam surgir conflitos de interesses;

- (ii) Fornecer diretrizes para evitar conflitos de interesses, na medida do possível, e estabelecer um processo de avaliação e comunicação de conflitos de interesses (potenciais ou efetivos), bem como das respetivas medidas de mitigação.
- (iii) Documentar adequadamente a aplicação das medidas em vigor para cumprir os objetivos acima descritos, de modo que possam ser monitorizados internamente e explicados às autoridades competentes;
- (iv) Proporcionar exemplos de situações de distintas naturezas em que podem ocorrer conflitos de interesses (financeiros, profissionais, pessoais e políticos); e
- (v) Definir princípios e regras de conduta na negociação, compras e contratação com fornecedores externos.

A presente Política aplica-se à Santander Totta Seguros, e foi desenvolvida tendo em conta a estrutura do Grupo Santander para identificar as circunstâncias em que possam surgir conflitos de interesses, bem como a normativa interna de referência na qual são estabelecidos os mecanismos de prevenção e gestão desses conflitos de interesses.

A presente política aplica-se aos seguintes tipos de conflitos de interesses:

- a. Entre o Grupo e os seus Colaboradores.
- b. Entre os clientes.
- c. Entre o Grupo e os seus clientes.
- d. Entre as entidades do Grupo Santander e os membros dos seus órgãos de gestão.
- e. Entre uma entidade do Grupo Santander e terceiros, principais parceiros comerciais e fornecedores.
- f. Entre linhas e/ou unidades de negócio dentro das entidades do Grupo Santander.

B) DEFINIÇÕES

Para a aplicação da presente política, deverão ser consideradas as seguintes definições:

- **Entidade do Grupo Santander:** Santander Totta Seguros, S.A., na qualidade de sociedade englobada no Grupo Santander.
- **Colaboradores:** para efeitos da presente Política, entende-se por colaboradores todos os profissionais ao serviço da Seguradora, independentemente do vínculo que os liga a

este, onde se incluem os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, demais membros da direção de topo e titulares de funções essenciais.

- **Conflito de interesses:** de forma geral, ocorre um conflito de interesses, real ou potencial, quando uma ou mais pessoas e/ou entidades e/ou unidades ou sociedades, para obtenção de interesses próprios, que excedam a causa-função determinante da atividade, operação ou ação consideradas, possam prejudicar os interesses de um cliente, incluindo as suas preferências de sustentabilidade e/ou sejam potencialmente adversos aos interesses de outra pessoa, entidade, unidade ou sociedade, bem como quando exista um dever de diligência ou confiança relativamente a terceiros com interesses na entidade. Pode igualmente ocorrer quando uma situação ou circunstância possa prejudicar o cumprimento dos deveres e responsabilidades atribuídas a uma pessoa no âmbito das entidades do Grupo Santander.
- **Parte relacionada:** pessoa singular ou coletiva com a qual os Colaboradores do Grupo Santander têm uma relação económica ou familiar (ascendentes, descendentes e garantias, conforme determinado pela legislação local aplicável), com capacidade de influência significativa através da sua função ou na tomada de decisões no Grupo.
- **PEP:** Pessoas Politicamente Expostas.
- **Relação económica:** considera-se que existe uma relação económica com uma pessoa coletiva quando se detém uma participação superior a 5% e/ou quando na mesma é ocupado um cargo de direção ou de administração.
- **Relação familiar:** para efeitos da presente política, entende-se por familiar imediato o cônjuge ou pessoa com uma relação análoga, os pais, os filhos, os irmãos, os avós e os cônjuges de todas estas pessoas. Consideram-se ainda outros familiares os tios, os sobrinhos ou os primos, bem como os parceiros de todas estas pessoas.
- **Relação de amizade:** trata-se de qualquer tipo de relacionamento próximo e amigável entre um colaborador e um Diretor/Responsável Hierárquico que possa conduzir a um tratamento favorável.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente política foi elaborada pela Santander Totta Seguros, na sua qualidade de sociedade integrante do Grupo Santander.

A aprovação desta política está sujeita à validação prévia da Corporação.

4. PRINCÍPIOS DE GESTÃO DOS CONFLITOS DE INTERESSES

4.1 PRINCÍPIOS

Os Colaboradores devem cumprir os seguintes princípios no desempenho das funções e responsabilidades que lhes são atribuídas, a fim de identificar, reportar e gerir conflitos de interesses:

- **Prevenção:** Todos os Colaboradores procederão sempre de modo a prevenir a ocorrência de conflitos de interesses, reais ou potenciais, incluindo, na medida do possível, os conflitos de clientes entre si.

Para o efeito, devem ser sempre tempestivamente cumpridos os procedimentos de identificação e comunicação definidos.

Além disto, compete aos Colaboradores realizar os melhores esforços para evitar ocorrências que as coloquem em situações de conflito, bem como para remover as circunstâncias que as determinam, quando se tenham verificado.

Em caso algum se realizarão operações por qualquer cliente ou fornecedor com o objetivo de beneficiar outro.

Ressalva-se a hipótese de todos os clientes envolvidos conhecerem as suas diferentes posições e aceitarem expressamente realizar a operação.

- **Legalidade:** A prevenção, controlo e gestão de conflitos de interesses devem ser realizados com observância dos normativos legais e regulamentares aplicáveis e, bem assim, de todas as demais regras a que a Seguradora esteja obrigada, ainda que na decorrência de ato voluntário. Serão igualmente consideradas as orientações não vinculativas que sejam emitidas pelas entidades de regulação e supervisão competentes.
- **Universalidade e Transversalidade:** esta política abrange todas as atividades desenvolvidas e vincula os Colaboradores e todos quantos, aos diversos níveis, dirigem, trabalham e colaboram com a Instituição, a quem, correspondentemente, incumbem os deveres de integral respeito e de atuação em conformidade.
- **Responsabilidade:** os Colaboradores de boa-fé, em conformidade com os regulamentos internos aplicáveis e de acordo com as funções que lhes tenham sido atribuídas.
- **Transparência:** manter uma atitude honesta e transparente, de acordo com os valores do Grupo e da Santander Totta Seguros, atuando de forma Simples, Pessoal e Justa, demonstrando um comportamento pró-ativo para evitar conflitos de interesses e, caso estes

ocorram, providenciar a implementação das melhores medidas de mitigação para minimizar as consequências negativas daí decorrentes.

- **Independência:** agir sempre com liberdade de apreciação e lealdade para com o Grupo, os seus acionistas, clientes e fornecedores, independentemente dos seus próprios interesses e dos interesses das suas partes relacionadas.
- **Abstenção (neutralidade):** abster-se de participar ou influenciar a tomada de decisões que possam afetar Colaboradores ou entidades com os quais possa existir um conflito, ou em que a sua objetividade ou capacidade para cumprir adequadamente as suas obrigações para com o Grupo Santander possa ser comprometida, bem como de aceder a informação importante que possa influenciar o referido conflito.

Do mesmo modo, devem abster-se de participar em qualquer tipo de transação efetuada por uma entidade do Grupo em que estejam envolvidos os seus próprios interesses, os do Grupo ou os de uma parte relacionada.

- **Comunicação:** notificar internamente qualquer questão da qual possa resultar ou já tenha resultado um conflito de interesses direto ou indireto.

Qualquer conflito de interesses, real ou potencial, deve ser comunicado pelo Colaborador ao seu responsável hierárquico, à função de Cumprimento e Conduta e à área de Compras e Custos para avaliação e gestão adequadas, conforme aplicável.

- **Segregação e Proteção Patrimonial:** Os Colaboradores adotarão todas as medidas ao seu alcance para garantir a proteção do património dos Clientes confiado a qualquer das entidades do Grupo e cumprirão escrupulosamente todas as determinações legais, regulamentares e corporativas que imponham ou regulem a segregação patrimonial dos bens dos Clientes, tanto na relação com as próprias entidades como na relação com bens de outros Clientes.
- **Tutela dos Clientes:** Sem prejuízo do cumprimento das demais disposições específicas constantes desta política, os Colaboradores deverão proceder sempre de modo a que seja dada prevalência aos interesses dos Clientes quando ocorra um conflito entre estes e os Colaboradores ou alguma entidade sujeita.

Sempre que, apesar das providências de prevenção e mitigação adotadas, permaneça uma situação de conflito de interesses com Clientes, eles devem ser informados do conflito e das medidas tomadas para mitigar os riscos identificados.

No caso de conflitos entre Clientes, e salvo no que por eles seja acordado em contrário, os Colaboradores procederão sempre de modo a assegurar-lhes um tratamento equitativo e

transparente e, sempre que possível, proporcionar-lhes a informação adequada, sem prejuízo da observância do dever de confidencialidade decorrente da Lei.

- **Tutela dos Fornecedores:** caso um Colaborador tenha interesses económicos individuais (quer interesses diretos ou interesses através das suas relações familiares) numa sociedade que participe num procedimento de compra, em regra, o fornecedor não deverá ser excluído com este fundamento, mas:
 - Esta circunstância será reportada à Área de Compras e Custos - "Gestão de Compras" e à Área de Cumprimento e Conduta, sendo registada nos respetivos arquivos.
 - Quaisquer pessoas com tais ligações deverão ser totalmente afastadas do procedimento de negociação e compra.
 - Deverão ser tomadas as medidas de transparência o mais exigentes possível.
- **Compromisso e Organização:** A identificação e gestão dos conflitos de interesses constituem um compromisso que envolve toda a Instituição, suportado no modelo de governo e na estrutura de gestão abaixo referenciadas e em consonância com a organização e ação com base em três linhas de defesa.

A primeira linha de defesa abrange todas as áreas que regularmente interagem com terceiros, designadamente Clientes e Fornecedores.

Compete-lhes observar, na sua atuação corrente, todos os normativos aplicáveis da presente política e demais documentos relevantes, incluindo os deveres de informação sobre situações de conflitos de interesses que identifiquem.

A segunda linha de defesa integra a estrutura de gestão, bem como todas as áreas de controlo, a quem cabe, no âmbito das respetivas atribuições, assegurar o cumprimento e providenciar as medidas adequadas para superar incidências que possam ocorrer.

A segunda linha de defesa atua também como primeira linha em relação aos conflitos que se manifestem com Colaboradores que integrem as respetivas áreas.

A terceira linha de defesa é exercida pela Auditoria Interna, a quem cabe o escrutínio de todo o sistema de identificação e gestão de conflitos de interesses, segundo os seus próprios critérios e planos de ação.

4.2. MODELO DE GOVERNO

O sistema de identificação e gestão de conflitos de interesses, em consonância com os requisitos e exigências inerentes, constituem uma responsabilidade geral do Conselho de Administração.

Cabe-lhes, designadamente, a aprovação da Política Geral, o acompanhamento da gestão do risco e a tomada das medidas preventivas e preparatórias necessárias, assegurando que a presente Política se encontra adequadamente implementada na Instituição.

O Conselho de Administração assegura também, diretamente, a gestão dos conflitos de interesses que possam surgir envolvendo quaisquer dos seus membros.

Sem prejuízo da responsabilidade dos membros do Conselho de Administração, a Conselho Fiscal assegura, diretamente, a gestão dos conflitos que possam surgir envolvendo quaisquer dos seus membros.

Estão também atribuídas competências a diversas estruturas de governo interno, de primeiro nível, segundo o que decorre da documentação correspondente, que assim integram o sistema geral de prevenção e gestão de conflito de interesses.

Cabe-lhes, designadamente, apoiar, acompanhar e controlar os riscos inerentes e adotar as medidas apropriadas no âmbito das respetivas atribuições. É o caso, nomeadamente e sem exclusão de outros, do Comité de Riscos, do Comité de Controlo Interno e Cumprimento e do Comité de Produto.

O modelo de governo é complementado pela estrutura de gestão que seguidamente se refere.

5. PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Para além dos princípios gerais estabelecidos na secção anterior, devem ser tidos em consideração os seguintes aspetos para a prevenção e mitigação dos conflitos de interesses que possam surgir em áreas de atividade específicas:

5.1. CONFLITOS ENTRE A SEGURADORA E OS SEUS COLABORADORES

Os Colaboradores do Grupo pautarão a sua conduta de forma a que os seus interesses individuais (incluindo interesses financeiros, profissionais, pessoais e políticos), bem como os dos seus familiares e outras partes a si vinculadas (relacionadas), não prevaleçam sobre os interesses do Grupo, seus clientes, fornecedores e outros interessados.

A este respeito, o Código Geral de Conduta estabelece as regras a seguir em matéria de conflito de interesses, esperando-se que os Colaboradores evitem situações em que se possa criar a perceção de que um interesse pessoal afetou o desempenho da sua função.

5.1.1. SITUAÇÕES SUSCETÍVEIS DE GERAR UM CONFLITO DE INTERESSES ENTRE O GRUPO E OS SEUS COLABORADORES

Seguem-se exemplos de situações pessoais que podem dar origem a um conflito de interesses entre o Grupo e os seus Colaboradores. Para mitigar este risco, aplicar-se-ão as normas de conduta estabelecidas no Código Geral de Conduta e nos seus regulamentos internos de desenvolvimento.

- Atividades profissionais fora do Grupo
- Relações familiares entre Colaboradores do Grupo
- Relações pessoais com os clientes
- Aceitação ou oferta de presentes e convites por parte de terceiros
- Pessoas sujeitas ao Código de Conduta dos Mercados de Valores Mobiliários
- Aquisições de ativos do Grupo por parte de Colaboradores
- Interesses económicos dos Colaboradores que possam implicar um conflito de interesses com o Grupo;
- Relações pessoais ou profissionais com acionistas que detêm um número significativo de ações do Grupo;
- Atividades profissionais, por conta própria ou em nome de terceiros, para qualquer empresa ou entidade, seja ou não concorrente da Seguradora, quando exista um potencial conflito de interesses que decorra da sua atuação por conta própria ou da atuação dessa empresa ou entidade enquanto fornecedor ou cliente da Seguradora ou em situações de natureza semelhante (devem ser comunicadas ao seu responsável e às Áreas de Pessoas e Cultura e Cumprimento e Conduta previamente à sua aceitação);
- Relações pessoais ou profissionais com os principais parceiros comerciais do Grupo, terceiros ou fornecedores;
- Cargos públicos ou cargos de autoridade exercidos na Administração Pública.

Para além das disposições do Código Geral de Conduta, serão tidas em conta as seguintes diretrizes para as seguintes situações pessoais:

- **Seleção e promoção de Colaboradores.**

As avaliações de desempenho e as metodologias de fixação da remuneração variável deverão seguir as diretrizes definidas na política de remuneração corporativa e estar alinhadas com a cultura do Grupo e com o cumprimento dos regulamentos internos. A contratação de pessoas que exercem ou exerceram cargos públicos está sujeita ao estrito cumprimento da

regulamentação local aplicável a estes casos e a eventuais restrições adicionais estabelecidas para evitar qualquer conflito de interesses com pessoas que tenham estado envolvidas em assuntos que afetem diretamente os interesses do Grupo. No que diz respeito à contratação de PEP e/ou pessoas relacionadas com os mesmos (familiares diretos ou pessoas próximas), aplicar-se-ão as disposições da Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção (Política ABC).

- **Relações pessoais ou familiares com os fornecedores:**

Para garantir que os processos de seleção dos fornecedores são justos, equitativos e imparciais, não será permitido participar nem influenciar os procedimentos de seleção, adjudicação, contratação ou gestão de serviços com empresas ou pessoas com as quais tenha quaisquer laços financeiros, pessoais ou familiares¹. Especificamente, não será permitido participar em tarefas, decisões ou trabalhos que estejam direta ou indiretamente relacionados com pessoas ou entidades fornecedoras com as quais os Colaboradores do Grupo tenham interesses económicos, pessoais ou familiares. Nos casos em que um fornecedor tenha laços económicos, pessoais ou familiares com um Colaborador do Grupo, deverão ser tomadas medidas de transparência para garantir a imparcialidade do processo.

5.1.2. DECLARAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Os Colaboradores são responsáveis por comunicar aos seus responsáveis hierárquicos, bem como às áreas de Pessoas e Cultura e de Cumprimento e Conduta, qualquer situação que possa surgir e afetar as suas circunstâncias pessoais ou profissionais e resultar num conflito de interesses com o Grupo. Em todos os casos, o colaborador afetado abster-se-á de atuar ou de ter influência numa operação potencialmente geradora de conflito de interesses, devendo ser o próprio superior hierárquico, ou outra pessoa designada por este, a elaborar a proposta, a preparar o relatório ou a tomar a correspondente decisão sobre a operação planeada, fazendo constar essa circunstância na respetiva documentação.

Sem prejuízo de quaisquer outros normativos internos ou padrões Corporativos aplicáveis, a participação dos Colaboradores como formadores, em cursos ou seminários externos,

¹ Esta obrigação aplica-se a todos os Colaboradores do Santander, sem prejuízo do facto de que para os Colaboradores que: i) tenham capacidade para negociar ou contratar com fornecedores externos; ii) os responsáveis pelas áreas de planeamento e controlo de cada divisão; e iii) os colaboradores da Aquanima, serão efetuados controlos periódicos para identificar eventuais conflitos de interesses derivados das suas relações económicas, pessoais ou familiares com fornecedores do Grupo. Especificamente, recolher anualmente informação sobre as relações pessoais ou familiares através de um formulário de Custos e a análise de potenciais conflitos de interesses declarados pela função de Cumprimento.

requererá a prévia autorização do responsável máximo da área em que estão funcionalmente integrados, bem como das áreas de Gestão de Pessoas e de Cumprimento e Conduta.

Sempre que for pedido aos Colaboradores que façam um discurso ou deem uma entrevista sobre temas relacionados com o objeto social da Seguradora ou com a atividade profissional exercida na Seguradora, deve ser pedida autorização ao respetivo responsável e às áreas de Cumprimento e Conduta, Jurídica, Comunicação Institucional e de Pessoal e Cultura.

Sempre que os Colaboradores participem em fóruns públicos, redes sociais ou plataformas semelhantes onde possam ser reveladas certas posições políticas ou ideológicas que comprometam a neutralidade da Seguradora, não devem falar em nome do Grupo ou das suas entidades participadas, devem abster-se de destacar a sua condição de profissional do Grupo e deixar claro que estão a agir exclusivamente a título pessoal.

- **Mandatos e compromissos fiduciários:**

Os Colaboradores não poderão aceitar pessoalmente, exceto com a autorização prévia por escrito de Pessoas e Cultura, Cumprimento e Conduta e do seu responsável hierárquico, compromissos fiduciários, mandatos ou procurações de clientes para a realização das suas operações com o Grupo.

Os Colaboradores que, em razão da sua atividade profissional, desempenhem funções, tenham responsabilidades, lidem com informação ou tenham funções no Grupo relacionadas com a gestão e comercialização de imóveis próprios, adjudicados, adquiridos ou quaisquer outros que lhes sejam confiados, devem cumprir escrupulosamente o normativo interno aplicável nesta matéria. Em caso algum poderão, em nome do Grupo, solicitar qualquer obra de construção, demolição, reconstrução ou restauração, sem terem obtido as licenças e autorizações para o efeito.

O Grupo Santander não poderá adquirir ou arrendar quaisquer bens/ativos que pertençam a um seu Colaborador ou a pessoas com este relacionadas. De igual modo, os bens/ativos do Grupo Santander não poderão ser adquiridos ou arrendados, quer diretamente, quer através de Colaboradores, nos termos desta Política, a menos que sejam adquiridos ou arrendados por meio de licitação pública ou quando tal for previamente autorizado pelas áreas de Cumprimento e Conduta e de Gestão de Pessoas.

Não poderão ser concedidos tratamento ou condições de trabalho especiais com base em relações de amizade, familiares ou económicas.

O colaborador não pode influenciar os processos de seleção, contratação e/ou promoção de pessoa com quem mantenha relacionamento familiar ou de amizade, ou nos casos em que a essas pessoas sejam propostas ou aprovadas novas condições de trabalho, inclusivamente benefícios salariais ou em relação à avaliação anual.

A contratação de pessoas que desempenhem ou tenham desempenhado cargos públicos está sujeita ao estrito cumprimento do normativo previsto para estes casos e às restrições adicionais que possam ser estabelecidas, a fim de evitar quaisquer conflitos de interesses com pessoas que tenham estado envolvidas em questões que afetam diretamente os interesses do Grupo.

Os Colaboradores são selecionados, remunerados e promovidos exclusivamente de acordo com as suas aptidões, conhecimentos, competência, experiência, mérito, capacidade de liderança e potencial, presente e futuro.

Os Colaboradores não podem exercer funções com reporte hierárquico ou funcional a outro Colaborador que seja seu cônjuge, familiar ou afim em linha reta. Assim que forem identificadas relações familiares entre Colaboradores do Grupo que tenham reporte hierárquico ou funcional direto na mesma função, um dos dois Colaboradores será transferido para outra área/equipa, no prazo máximo de um ano. Caso a relação hierárquica seja indireta, as áreas de Cumprimento e Conduta e de Pessoas e Cultura analisarão o caso e informarão o responsável dessa área.

A participação do Colaborador em negócios em que o Grupo tenha interesse, ou participe diretamente (“coinvestimento”), ou ainda naqueles em que o Grupo tenha renunciado à participação, deverá contar com as correspondentes autorizações internas.

O Grupo desenvolveu uma Política de Remuneração que inclui as regras e outros aspetos fundamentais a considerar nesta matéria. De acordo com esta Política, a compensação variável será determinada com base no perfil de risco e no incentivo à boa conduta, além de promover a cultura do Grupo e o cumprimento dos normativos internos para evitar conflitos de interesses.

Os Colaboradores deverão cumprir escrupulosamente o previsto no Código de Conduta no Mercado de Valores, nomeadamente realizar as suas operações por conta própria sobre instrumentos financeiros através de uma entidade do Grupo e pelos canais geralmente estabelecidos para os clientes não institucionais, devendo obter autorização prévia da área de Cumprimento e Conduta para realizar operações por conta própria sobre valores do Grupo, obrigação que também se aplicará às operações por conta própria relativas às pessoas equiparadas.

Para avaliar um potencial conflito de interesses que afeta os Colaboradores, a Área de Cumprimento e Conduta pode solicitar dados ou informações adicionais sobre qualquer

circunstância pessoal ou profissional que possa influenciar o desempenho das suas obrigações e decisões profissionais, tais como:

- Cargos executivos em órgãos sociais de associações sem fins lucrativos ou Fundações que tenham ou tiveram alguma relação com o Grupo Santander.

Em qualquer caso, os Colaboradores serão responsáveis por comunicar, de imediato, ao seu superior hierárquico, bem como às áreas de Pessoas e Cultura e de Cumprimento e Conduta, qualquer situação que possa surgir e que afete as suas circunstâncias pessoais ou profissionais e possa levar a um conflito de interesses com o Grupo.

5.2. CONFLITOS ENTRE CLIENTES

Em caso algum os Colaboradores incentivarão um cliente a realizar uma operação em benefício de outro cliente, a menos que ambos conheçam as suas diferentes posições e concordem expressamente em realizar a operação.

Os clientes devem ser informados das ligações, económicas ou outras, que possam implicar um conflito de interesses com eles.

5.3. CONFLITOS ENTRE O GRUPO E OS SEUS CLIENTES

Os Colaboradores devem agir de acordo com o estabelecido no Código Geral de Conduta quanto à prevenção de potenciais conflitos de interesses em todos os processos de comercialização, publicidade e relacionamento com o cliente, incluindo as suas preferências de sustentabilidade.

Salvo autorização prévia e escrita da área de Pessoas e Cultura, com parecer prévio da Área de Cumprimento e Conduta, nenhum colaborador poderá aceitar compromissos fiduciários, ou procurações de clientes para a realização de operações deles com a Seguradora, a não ser que resultem de relações familiares ou consubstanciem poderes para representação de pessoas coletivas nas quais o Colaborador tenha uma participação relevante ou exerça um cargo de gestão, devidamente autorizados.

Os Colaboradores deverão informar os clientes dos vínculos, económicos ou de outro tipo, que possam implicar conflitos de interesses com os mesmos.

Não poderá ocorrer qualquer troca de informações entre os colaboradores envolvidos em atividades de comercialização de produtos bancários e/ou serviços financeiros, incluindo seguros, que impliquem, ou possam gerar, um risco de conflito de interesses e/ou sempre que a troca dessas informações possa lesar os interesses do Grupo, da Seguradora ou de um ou mais clientes.

O Código de Conduta no Mercado de Valores estabelece um regime detalhado sobre vários aspetos relacionados com conflitos de interesses ou com questões estreitamente relacionadas com áreas especialmente sensíveis pela sua relação com os mercados financeiros, tais como: mecanismos de deteção e controlo de conflitos de interesses pessoais (por exemplo, declaração de situação pessoal), gestão de informação sensível (confidencial, material e privilegiada), estabelecimento de áreas separadas e barreiras de informação, bem como regras para a gestão de ordens de compra de valores mobiliários para evitar atos lesivos para os clientes.

Estabelecem-se as seguintes orientações em relação às atividades e matérias aqui enunciadas:

- Conflitos de interesses na conceção e lançamento de novos produtos e serviços:

Todos os produtos e serviços devem ser devidamente aprovados de acordo com o modelo de governo e o procedimento estabelecidos, o que implica a realização de uma análise prévia à questão dos conflitos de interesses. Na avaliação das propostas, deve analisar-se e identificar-se se a venda ou comercialização de produtos e serviços pode envolver um conflito na aceção definida na presente política. No caso de um produto ser aprovado, deve ser demonstrado que o conflito foi suficientemente mitigado ou devidamente divulgado.

Serão igualmente determinados os avisos que devam ser apresentados no processo de comercialização de produtos ou serviços.

- Incentivos pagos ou recebidos de terceiros:

As entidades do Grupo Santander estão proibidas de pagar a terceiros ou de cobrar honorários ou comissões a terceiros, ou de oferecer ou receber qualquer outro benefício monetário, relacionado com a prestação de um serviço ou a distribuição de um produto (“incentivos”), se tais incentivos puderem comprometer a obrigação das entidades do Grupo Santander de atuar no interesse do cliente de forma honesta, imparcial e profissional. Assim, os pagamentos ou benefícios recebidos por intermédio de um terceiro só são admissíveis quando: (i) não influenciem o comportamento dos Colaboradores por serem de menor importância, razoáveis e proporcionais; ou (ii) possam ser justificados como necessários para a prestação do serviço ou distribuição do produto; ou (iii) se destinem a prestar um serviço adicional; ou (iv) melhorem a qualidade do produto ou serviço. Sempre que existam tais incentivos, será promovida a transparência, cumprindo-se sempre os requisitos regulamentares nesta matéria.

Após validação de Cumprimento e Conduta, Pessoas e Cultura e Comunicação Institucional, são permitidos incentivos não monetários de valor reduzido (como participação em seminários ou conferências), que sejam considerados razoáveis e proporcionais e que se situem num patamar em

que se considere improvável que influenciem a conduta dos colaboradores ou de Entidades do Grupo Santander, de forma a colocarem em risco os interesses dos clientes.

Ao abrigo da normativa vigente em cada momento, as entidades do Grupo devem verificar se os clientes foram claramente informados, antes da venda de um produto ou prestação de serviço, sobre a existência, natureza e valor dos incentivos pagos ou recebidos de terceiros. Caso o valor exato não possa ser determinado, deve ser divulgada a forma de cálculo.

- **Regimes de remuneração das equipas envolvidas nos processos de comercialização:**

Os regimes de remuneração das equipas envolvidas nos processos de comercialização devem ser concebidos de forma a evitar eventuais conflitos de interesses, a incentivar a tomada de decisões baseadas numa assunção responsável dos riscos, tanto para o cliente como para a instituição, e a ter em conta de forma significativa os aspetos relativos à qualidade da venda e ao tratamento dos clientes. Em particular, não devem promover a venda de um produto ou categoria de produtos em detrimento de outros, de uma forma que possa resultar em contratações que não sejam a melhor opção disponível para o cliente ou que sejam desnecessárias ou inadequadas para o cliente.

- Outras orientações sobre conflitos de interesses:

Os Colaboradores não estão autorizados a modificar unilateralmente os dados fornecidos pelos clientes, sendo os próprios clientes quem deve dar instruções expressas para a sua modificação, seguindo o procedimento estabelecido, exceto em caso de erro manifesto.

Nenhum cliente deve receber tratamento ou condições especiais. Ninguém deve ser induzido a oferecer esse tratamento ou condições em virtude de laços pessoais, familiares ou outros.

Devem ser evitadas relações de exclusividade com clientes que possam originar vínculos pessoais excessivos ou que restrinjam o seu acesso a outros Colaboradores ou canais do Grupo.

A divulgação de conflitos de interesses a clientes deve ocorrer sempre que as medidas organizacionais ou administrativas não sejam suficientes para evitar, com um razoável grau de certeza, que o conflito seja prejudicial aos interesses dos clientes.

5.4. CONFLITO ENTRE ENTIDADES DO GRUPO SANTANDER E MEMBROS DOS SEUS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO.

Refere-se à possível concorrência de um conflito potencial entre os interesses da Santander Totta Seguros e os interesses privados dos membros que compõem o respetivo Conselho de Administração, que possam influenciar negativamente o desempenho das suas funções e responsabilidades como membros deste Conselho.

Os conflitos de interesses que afetem os administradores da Santander Totta Seguros, nesta condição, serão resolvidos pelo Conselho Fiscal e pela aplicação da presente política, na medida em que seja compatível com aquele.

Os membros dos órgãos de administração atuarão de acordo com as normas de ética e conduta estabelecidas na regulamentação aplicável, bem como nos estatutos ou regulamentos correspondentes. Em particular, os membros dos órgãos de administração agirão de acordo com o dever de lealdade, de boa-fé e no melhor interesse da entidade, e devem abster-se de utilizar a posição que ocupam ou de fazer uso da informação a que têm acesso em virtude da sua posição e/ou de participar na tomada de decisões em seu próprio benefício, no das suas partes relacionadas ou no de terceiros. No caso de (i) exercerem um cargo no Conselho de Administração de uma entidade; (ii) ocuparem um cargo executivo numa entidade do Grupo Santander; ou (iii) fazerem parte do Conselho de Administração de outra entidade do Grupo Santander, terão em conta ambos os interesses (da entidade concreta e do Grupo).

Os membros do Conselho de Administração estão sujeitos às disposições do Código Geral de Conduta, do Modelo de Governo do Grupo, do normativo local e dos regulamentos internos aplicáveis.

A Santander Totta Seguros tem normativos internos adequados que regulam a conduta, a comunicação de informações e o governo de transações com partes relacionadas, os quais estabelecem, entre outros, os casos em que é necessária a autorização do Conselho de Administração ou de outro órgão societário competente. As transações entre partes relacionadas e membros do Conselho de Administração devem ser identificadas e comunicadas de acordo com o normativo aplicável.

As transações com partes relacionadas devem ser avaliadas considerando o princípio da igualdade de tratamento e formalizadas nos termos exigidos pelas condições de mercado vigentes.

5.5. CONFLITO ENTRE UMA ENTIDADE DO GRUPO SANTANDER, SEUS PRINCIPAIS PARCEIROS COMERCIAIS, TERCEIROS E FORNECEDORES

As entidades do Grupo Santander não podem favorecer os seus interesses de forma parcial ou não objetiva, violando ou tornando incompatíveis os interesses de prestadores de serviços, fornecedores, parceiros de negócios, consultores ou assessores. Deverá evitar-se qualquer interferência que possa afetar a imparcialidade ou a objetividade na aquisição de fornecimentos e serviços ou na fixação das condições financeiras, bem como evitar relações de exclusividade.

O relacionamento com terceiros deve ser realizado sob a supervisão e controlo estabelecidos no Marco Corporativo de Externalizações e Acordos com Terceiros, nos seus regulamentos em matéria de desenvolvimento, na *Política de Prevenção da Corrupção e do Suborno*.

5.6. CONFLITO ENTRE LINHAS DE NEGÓCIOS E / OU UNIDADES DENTRO DAS ENTIDADES DO GRUPO SANTANDER

Este tipo de conflito surge quando uma unidade de uma entidade do Grupo Santander coloca o seu próprio interesse comercial à frente do interesse de outra unidade, o que pode estar em desacordo, ou ser incompatível com os melhores interesses da entidade como um todo.

As unidades das entidades do Grupo Santander não podem favorecer os interesses das próprias unidades e, em caso de conflito, este deve ser analisado e resolvido pelos responsáveis das unidades em conflito ou da hierarquia comum. Da mesma forma, as referidas unidades devem atuar de acordo com o normativo interno para a comercialização de produtos e serviços, bem como para as transações de desenvolvimento empresarial (Fusões e Aquisições Corporativas), quando aplicável. Qualquer transação entre unidades do Grupo deve ser realizada em condições de mercado.

No caso de alterações na estrutura do negócio ou em áreas consideradas mais sensíveis, antes de ser criada uma nova atividade ou de serem reestruturadas atividades existentes, será realizada uma avaliação para determinar se as novas estruturas organizacionais estão de acordo com os princípios de gestão de conflitos de interesses do Grupo que estão incluídos nesta política.

5.7. CONFLITO ENTRE DUAS SUBSIDIÁRIAS

Este conflito de interesses pode surgir quando uma subsidiária coloca os seus interesses à frente dos de outra subsidiária do Grupo Santander.

Nestes casos, a Santander Insurance como empresa-mãe, deve ser informado e a Corporação irá gerir e resolver tais conflitos de interesses em benefício do Grupo como um todo, aplicando o mecanismo de resolução incluído no Modelo de Governo.

6. ENUMERAÇÃO

Para os efeitos desta política são caracterizadas como situações atuais ou potenciais de conflitos de interesses, designadamente, as seguintes:

- a) Aquelas em que:
 - i) A Seguradora ou outra entidade do Grupo, aqui designadas por entidades sujeitas,
 - ou

ii) Qualquer Colaborador

Se encontre em alguma das seguintes circunstâncias:

- Seja suscetível de obter um ganho financeiro ou evitar uma perda financeira, em detrimento do cliente.

Não se incluem, porém, neste âmbito, os casos em que as entidades ou Colaboradores atuam como contrapartes em operações com clientes, como tal referenciados, no desenvolvimento normal e legítimo da atividade, segundo as práticas de mercado, como, por exemplo, na prestação de atividades ou serviços de investimento, na contratação de instrumentos derivados, na celebração de contratos de crédito e outras operações, sem prejuízo das normas de proteção de clientes aplicáveis em cada caso (como sucede, designadamente com as relativas à comercialização de produtos e serviços).

- Tenha interesse particular nos resultados decorrentes de um serviço prestado ao cliente ou de uma operação realizada pelo cliente, alheio ao próprio serviço ou operação em causa.
- Receba um incentivo financeiro ou de outra natureza para privilegiar os interesses de um cliente em detrimento de outro Cliente.
- Desenvolva as mesmas atividades que o cliente e possa entrar em concorrência com este.

Não se encontram abrangidas as situações incluídas nas políticas de incentivos e remunerações.

b) Aquelas em que:

- Qualquer Colaborador

Se encontre em alguma das seguintes circunstâncias:

- o Possa obter, por virtude da realização de qualquer operação com o Banco, para si ou para terceiro, benefício pessoal ou a satisfação de qualquer interesse privado que transcenda os efeitos típicos da operação;
- o Possa obter, para si ou para terceiro, um benefício pessoal ou a satisfação de qualquer interesse privado, em consequência de uma decisão tomada pela Seguradora;
- o Possa exercer qualquer tipo de influência, que não seja estritamente decorrente do desempenho das suas atribuições funcionais, relativamente à tomada de qualquer decisão, nomeadamente por virtude de relações de natureza familiar, social, económica, política ou outras alheias à estrutura ou atividade da Instituição;

- Possa ser influenciado ou afetado no exercício das suas atribuições profissionais por virtude da concomitância de vínculos de outra natureza, nomeadamente de carácter familiar, laboral, social, económica, política ou outras alheias à relação com a Seguradora.
- c) Aquelas em que:
- Qualquer entidade sujeita ou outra parte relacionada
- Se encontra na situação de:
- Realizar ou pretender realizar com a Seguradora qualquer contrato ou operação, na qualidade de contraparte, seja ou não especificamente relativa ao normal exercício de qualquer das atividades desenvolvidas pela instituição.
- d) Aquelas em que:
- Na relação simultânea com distintos clientes
- Se verifique alguma das seguintes circunstâncias:
- Possam ser realizados contratos ou operações incompatíveis ou não totalmente compatíveis entre si;
 - Possam ser realizados contratos ou operações tendo em vista proporcionar a vários clientes resultados que, todavia, só podem ser obtidos por um ou alguns deles;
 - Possam ser satisfeitas ou privilegiadas pretensões de um cliente em termos que envolvem a não satisfação das pretensões de outro.
 -

7. PROCESSOS CHAVE

Devem ser definidos processos para garantir a identificação, prevenção e gestão atempadas dos conflitos de interesses, com uma atribuição de responsabilidades adequada, tal como a seguir se indica.

- **Gestão adequada de conflitos de interesses:**

Para uma gestão adequada dos diferentes tipos de conflitos de interesses que possam surgir no Grupo Santander, são estabelecidos, entre outros, os seguintes meios:

- Regulamentos internos, controlos e disposições organizacionais destinadas a evitar conflitos de interesses que possam surgir e, se for caso disso, a mitigar os riscos que lhes estão associados.

- A área de Cumprimento e Conduta promove o cumprimento da presente Política através da formação e da sensibilização dos Colaboradores e dos membros do Conselho de Administração, de modo a permitir-lhes identificar, reportar e gerir os conflitos de interesses sob a sua alçada.
- Mecanismos ou processos de governo específicos para comunicar e resolver conflitos de interesses e, se necessário, aplicar sanções disciplinares adequadas às pessoas que não cumpram a presente política.
- Atribuição clara de funções e responsabilidades, garantindo um ambiente de controlo interno, de acordo com o modelo das três linhas de defesa.
- Segregação de obrigações para a prestação de serviços ou atribuição de responsabilidades de supervisão e de reporte para atividades que possam gerar um conflito de interesses entre diferentes pessoas.
- Procedimentos adequados para operações com partes relacionadas. Estas operações devem ser efetuadas em condições normais de mercado.
- Definição de barreiras de informação, incluindo a separação física de certas linhas ou unidades de negócio, se for caso disso, em conformidade com os códigos de conduta aplicáveis ou outros regulamentos internos.

- **Processo de reporte:**

Os Colaboradores devem seguir o processo de reporte interno estabelecido em matéria de conflitos de interesses, informando o seu responsável hierárquico e, se for caso disso, a função de Cumprimento e Conduta da existência e natureza do conflito.

Além disso, em caso de dúvida sobre a possível existência de um conflito de interesses, os Colaboradores podem dirigir as suas questões à função de Cumprimento e Conduta.

- **Resolução:**

Os conflitos de interesses serão devidamente documentados, divulgados e geridos, tendo em conta a sua natureza e relevância.

Para o efeito, deverá documentar-se o seguinte: a descrição do conflito de interesses, a proposta de gestão do conflito; a resolução adotada, se aplicável, e a identificação das pessoas envolvidas no conflito de interesses, a posição-chave e/ou os órgãos de gestão envolvidos.

A resolução dos conflitos de interesses dos Colaboradores está a cargo do responsável pela unidade que os mesmos integram, que tomará a decisão adequada sobre o conflito em questão. Se surgir um conflito de interesses específico em duas áreas, será resolvido pelas pessoas responsáveis das áreas afetadas.

No caso de o conflito de interesses poder afetar outras entidades do Grupo Santander ou o Grupo no seu conjunto, aplicar-se-á o mecanismo de resolução previsto no Modelo de Governo, conforme aplicável.

- **Governo:**

A gestão dos conflitos de interesses a nível institucional deve ser efetuada pelos titulares de posições-chave ou pelos órgãos de gestão, de acordo com as funções e responsabilidades que lhes estão atribuídas.

Na constituição dos órgãos de gestão devem ser tidos em conta os potenciais conflitos de interesses existentes. Assim, os membros dos órgãos de gestão devem informar sobre quaisquer conflitos de interesses nos quais possam estar envolvidos, à medida que surjam.

O secretário dos órgãos de gestão deve ser responsável por manter a documentação relacionada com eventuais conflitos de interesses e conservar a documentação comprovativa da forma como o mesmo foi tratado e, finalmente, resolvido.

Além disso, os repositórios já existentes nas entidades do Grupo Santander podem ser utilizados para registar o conflito de interesses, conforme o caso. Em particular, a função de Cumprimento e Conduta manterá e atualizará periodicamente um registo dos tipos de serviços de investimento e serviços auxiliares prestados por conta ou em nome da Santander Totta Seguros em que tenha surgido ou possa surgir, no âmbito da prestação do serviço, um conflito de interesses.

No caso dos serviços existentes, este registo especificará os procedimentos e medidas adotadas para efeitos da mitigação ou resolução de qualquer potencial conflito de interesses.

- **Comunicação de infrações à presente Política:**

Quando for detetada uma violação das disposições da presente Política, os Colaboradores poderão comunicá-la à função de Cumprimento e Conduta através do Canal Aberto.

8. ESTRUTURA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE CONFLITOS DE INTERESSES

8.1. GENERALIDADE E SUBSIDIARIEDADE

As regras e procedimentos constantes deste capítulo têm carácter geral e aplicam-se na gestão de conflitos de interesses sempre que não estejam estabelecidas regras e procedimentos diferentes em documentos específicos.

Neste caso, as regras e procedimentos constantes desses documentos prevalecem, aplicando-se os presentes a título complementar e subsidiário.

8.2. IDENTIFICAÇÃO DE CONFLITOS

Todos os Colaboradores deverão manter especial atenção com vista à identificação de situações de possíveis conflitos de interesses em que, elas próprias, possam encontrar-se quer com a Seguradora, com clientes ou entre si.

Da mesma forma, devem manter especial atenção com vista à identificação de situações de possíveis conflitos que envolvam outros Colaboradores ou clientes entre si.

8.3. CAUTELAS DE PREVENÇÃO

Salvo com a autorização prévia e expressa do Responsável de Cumprimento e Conduta, os Colaboradores não poderão:

- Aceitar pessoalmente compromissos fiduciários, mandatos ou poderes de representação de Clientes, a não ser que lhes sejam concedidos por pessoas a si vinculadas;
- Transmitir a clientes, ou aceitar deles, posições emergentes de contratos ou operações celebradas com a Seguradora ou qualquer outra entidade do Grupo, a não ser que a transmissão ocorra com pessoas a si vinculadas.

Porém, em nenhuma circunstância os Colaboradores podem aceitar de Clientes, Fornecedores ou outros terceiros quaisquer pagamentos, comissões, ofertas ou outro qualquer tipo de vantagem ou benefício relacionado com operações efetuadas ou que se perspetive poderem ser efetuadas com qualquer entidade do Grupo ou que, independentemente disso, possam, de alguma maneira, afetar a sua imparcialidade, autonomia ou o normal exercício das suas funções.

Os Colaboradores não poderão aceitar empréstimos ou qualquer outro tipo de financiamento ou facilidade financeira de clientes, salvo quando se trate de pessoas a si vinculadas ou de entidades agindo no legítimo exercício da atividade creditícia.

De igual forma, os Colaboradores não podem aceitar convites, favores ou qualquer outro tipo de compensação relacionados com a sua atividade no ou para o Grupo, com ressalva das exceções contempladas no Código Geral de Conduta e na Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção. Fora das exceções aí contempladas, deverão ser estritamente observadas as seguintes normas de conduta:

- i. O destinatário da oferta ou entrega informará, imediatamente e de forma expressa, o oferente da obrigação de recusar o presente ou convite.

- ii. Quando, mesmo após a advertência referida na alínea anterior, a pessoa alheia ao Grupo insistir para que a oferta seja aceite, ser-lhe-á informado que a aceitação apenas poderá ter lugar em nome do Grupo e para sucessiva entrega a uma entidade sem fins lucrativos, de acordo com os procedimentos definidos no Programa de Prevenção de Corrupção. Tais factos serão prontamente reportados pela Pessoa Sujeita ao seu superior hierárquico e ao Responsável de Cumprimento e Conduta.

Quando as situações acima referidas respeitem a qualquer Administrador, tais factos deverão ser reportados prontamente ao Conselho de Administração.

8.4. COMUNICAÇÃO DE CONFLITOS

8.4.1. CONFLITOS DA PESSOA SUJEITA

Sempre que qualquer Colaborador identifique uma situação real ou potencial de conflito de interesses entre ela e a Seguradora, outra entidade ou outra pessoa sujeita ou cliente, deve dar imediato conhecimento da situação ao seu superior hierárquico e ao responsável máximo da área em que se encontra integrada.

Quando o Colaborador em conflito seja o responsável máximo da área, a informação deve por ele ser reportada ao Responsável de Cumprimento e Conduta.

Quando o Colaborador seja Administrador ou o Responsável de Cumprimento e Conduta, a informação deve ser transmitida ao Presidente do Conselho de Administração e, sendo ele o envolvido, o reporte será feito ao Presidente da Conselho Fiscal.

Sem prejuízo das disposições anteriores, o Colaborador que esteja em conflito real ou potencial com um cliente deve informá-lo atempadamente da situação, bem como das limitações em que fica constituído de acordo com a presente política e a demais documentação relevante aplicável.

8.4.2. OUTROS CONFLITOS

Sempre que uma pessoa sujeita identifique uma situação de real ou potencial conflito de interesses que envolva outra pessoa ou entidade sujeita, deve dar conhecimento do facto ao Responsável de Cumprimento e Conduta, ou, sendo ele o envolvido, ao Presidente do Conselho de Administração.

Se o comunicante for membro do Conselho de Administração e o conflito respeitar a outro Administrador, o facto deve ser comunicado ao Presidente do Conselho de Administração, ou se for este o envolvido, ao Presidente da Conselho Fiscal.

8.4.3. OUTRAS COMUNICAÇÕES

Sem prejuízo da satisfação dos deveres de comunicação estabelecidos nas disposições precedentes, qualquer pessoa que a eles esteja vinculada pode sempre também, querendo, comunicar a situação ao Responsável de Cumprimento e Conduta.

8.4.4. CANAL ABERTO

Qualquer Colaborador poderá utilizar o Canal Aberto previsto no Código Geral de Conduta para comunicar situações de reais ou potenciais conflitos de interesses que envolvam outras pessoas, sendo este o meio a privilegiar para o efeito.

8.4.5. CONTEÚDO DA COMUNICAÇÃO

Sempre que possível, e independentemente de quem seja a pessoa comunicante, a comunicação de um real ou potencial conflito de interesses deve, no mínimo, conter a seguinte informação:

- Identificação dos titulares dos interesses conflitantes
- Descrição do conflito
- Indicação sobre o carácter pontual ou duradouro do conflito
- Medidas adotadas pelo comunicante (quando seja titular do interesse conflitante) para prevenir ou mitigar o conflito
- Informação sobre se houve ou não alguma comunicação a clientes sobre o conflito.

8.4.6. CONFLITOS QUE ENVOLVAM MEMBROS DA ADMINISTRAÇÃO

Os conflitos que envolvam membros da Administração serão geridos pelo respetivo Conselho, por iniciativa do Presidente, ou, sendo ele o envolvido, por iniciativa do Conselho Fiscal.

O Conselho de Administração adotará as medidas que entender adequadas com vista a garantir a aplicação integral da presente política e demais documentos relevantes, devendo o Administrador envolvido proceder em conformidade com o que for decidido.

O Administrador relativamente ao qual se verifique um conflito potencial de interesses adotará todos os procedimentos ao seu alcance para evitar que o mesmo se produza efetivamente e, sendo o conflito real, cumprirá todas as disposições aplicáveis desta política e demais documentos relevantes, nomeadamente as que respeitam aos deveres de informação e abstenção na participação em qualquer processo ou decisão que respeite à matéria sobre a qual o conflito incide.

8.4.7. CONFLITOS PARTICIPADOS AOS RESPONSÁVEIS HIERÁRQUICOS

Quando um conflito de interesses tenha sido participado aos responsáveis hierárquicos por Pessoa Sujeita nele envolvido, proceder-se-á da seguinte forma:

- O responsável direto e o máximo responsável hierárquico procederão à avaliação da situação e, em função do resultado, definirão as medidas a adotar, prevalecendo, em caso de divergência, o que for entendido pelo responsável máximo da área em que a pessoa sujeita está inserida.
- As medidas serão definidas no mais curto prazo de tempo possível e não decorridos mais de cinco dias úteis sobre o conhecimento da situação.
- As medidas definidas para ser adotadas pela pessoa sujeita ser-lhe-ão imediatamente comunicadas.
- Em paralelo, o responsável máximo da área providenciará o envio ao Responsável de Cumprimento e Conduta de um relatório de onde constem, no mínimo, os seguintes elementos:
 - o Identificação dos titulares dos interesses conflitantes;
 - o Identificação dos responsáveis hierárquicos;
 - o Descrição do conflito;
 - o Avaliação efetuada;
 - o Medidas já adotadas e a adotar.
- O Responsável de Cumprimento e Conduta, uma vez recebido o relatório, procederá à reavaliação da situação, podendo determinar a adoção de outras medidas ou de medidas diferentes, informando os responsáveis hierárquicos e as pessoas envolvidas, que devem, então, proceder em conformidade.

Será sempre assegurada a informação que for devida aos Clientes de acordo com a Lei, com esta política e demais documentos relevantes.

8.4.8. CONFLITOS COM CARÁCTER DURADOURO

Quando se constate que os conflitos sob gestão têm um carácter duradouro, tal circunstância deverá ser tida especialmente em conta na definição das medidas de prevenção mitigação e superação a adotar.

9. DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO

Todas as instâncias intervenientes na gestão de conflitos de interesses assegurarão a documentação e arquivo adequados de todos os expedientes correspondentes.

O arquivo manter-se-á até que decorra o prazo de cinco anos sobre o termo da situação de conflito.

Em caso de dúvida, deverá ser solicitado esclarecimento ao Responsável de Cumprimento e Conduta.

10. REPORTE

O Responsável de Cumprimento e Conduta prestará aos órgãos sociais, de acordo com as respectivas responsabilidades, informação periódica sobre os conflitos de interesses identificados e geridos e proporá, sendo o caso, a adoção de medidas que entender adequadas, tanto ao nível das políticas e procedimentos gerais como da avaliação e solução de situações concretas.

11. DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

11.1. CONFLITOS COM ENTIDADES ABRANGIDAS NA CONSOLIDAÇÃO PRUDENCIAL

As disposições constantes desta política relativas à identificação, comunicação e gestão de conflitos são também aplicáveis no caso de alguma pessoa ou entidade sujeita se encontrar em conflito real ou potencial de interesses com terceiras entidades que, independentemente da sua natureza jurídica, estejam sujeitas a consolidação prudencial com a Santander Insurance.

11.2. CONFLITOS PASSADOS

Todos os Colaboradores devem igualmente reportar, nos termos referidos nesta política, situações ocorridas nos três anos anteriores ao início da sua colaboração com o Grupo e que, se tivessem lugar no decurso da colaboração, constituiriam situações de potencial ou real conflito de interesses.

Esta disposição não é aplicável nos casos em que, à data da entrada em vigor desta política, o vínculo de colaboração da pessoa sujeita dure há mais de três anos.

11.3. CONFLITOS FUTUROS

Os Colaboradores adotarão as providências que forem adequadas para prevenir e evitar que se desencadeiem situações de potencial ou real conflito de interesses após a cessação do vínculo de colaboração e pelo prazo mínimo de dois anos.

11.4. AVALIAÇÃO INICIAL E CONTÍNUA DE IDONEIDADE

A Seguradora garantirá que a identificação e gestão de conflitos de interesses integram o processo de avaliação inicial e contínua de idoneidade dos membros dos órgãos de administração e titulares de funções-chave, em conformidade com o regime Fit & Proper estabelecido pela ASF.

11.5. GESTÃO

A gestão dos conflitos identificados nos números precedentes será assegurada, com as adaptações necessárias, nos termos gerais definidos nesta política.

12. INCUMPRIMENTO

O incumprimento da presente política poderá resultar em sanções disciplinares laborais, incluindo despedimento, sem prejuízo de quaisquer sanções administrativas ou criminais que daí possam resultar.

13. DIVULGAÇÃO EXTERNA

A área de Cumprimento e Conduta promoverá a divulgação pública desta política, na medida em que tal constitua uma exigência normativa, assegurando que a mesma é divulgada internamente, a todos os Colaboradores, bem como externamente, através do sítio de internet da Seguradora.

14. GOVERNO DA POLÍTICA

14.1. TITULARIDADE

A aprovação desta Política compete ao Conselho de Administração da Santander Totta Seguros.

14.2. INTERPRETAÇÃO

Cabe à Área de Cumprimento e Conduta a elaboração e interpretação desta Política, sem prejuízo da competência de outros órgãos de governo.

14.3. DATA DE VALIDADE E REVISÃO DA POLÍTICA

A presente política entrará em vigor na data da sua publicação.

Esta política será objeto de revisão anual. Sem prejuízo da iniciativa própria dos membros do Conselho de Administração, o Responsável de Cumprimento e Conduta pode propor outras revisões, a todo o tempo, se entender apropriado, nomeadamente sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação que o justifiquem.

15. CONTROLO DE VERSÕES

Versão/atualização	Requisitante da alteração	Descrição da alteração	Órgão de aprovação	Data de aprovação
Versão 1.0	Departamento de Cumprimento e Conduta	Remissão para a política em vigor no BST (a qual está publicada atualmente na Circular nº 263/2021, acessível no Enorma).	CA	12/01/2024
Versão 2.0	Departamento de Cumprimento e Conduta	Criação desta política por parte da STS	CA	28-11-2025
Versão 3.0	Departamento de Cumprimento e Conduta	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminação a referência ao Comité de Controlo de Riscos • Alterado Comité de Controlo Interno e de Cumprimento para Comité de Cumprimento • Retirado ponto relativo a Conflitos de interesses na atividade de análise/pesquisa e no fornecimento de relatórios aos clientes • Retirado referência a Cumprimento regulatório para “cabe à Área de Cumprimento e Conduta – Cumprimento Regulatório” 	CA	20-03-2026

Apêndice:

Lista de categorias gerais de conflitos de interesses e atividades, serviços, decisões ou transações, fornecida de forma geral e não exaustiva para fins ilustrativos

Categoria do conflito	Tipo de conflito de interesse potencial	Atividade, serviço, decisão ou transação
Colaboradores	Má conduta	Comportamento inadequado e/ou não-diligente. O conflito de interesses não é comunicado nem evitado.
	Transação com partes relacionadas	Financiamento ou fornecimento de produtos e serviços e outros materiais a partes relacionadas (pessoas ou entidades).

	Confidencialidade	Acesso e utilização de informações confidenciais, internas ou secretas sujeitas ao dever de proteção.
	Concorrência	Exercício de atividades ou prestação de serviços, direta ou indiretamente, no mesmo setor ou em atividades similares ou análogas.
	Práticas de remuneração	Promoção de atividades e/ou participação direta ou indireta em processos de tomada de decisão que possam aumentar a remuneração atual, futura ou potencial dos quadros superiores ou de outros colaboradores.
	Incentivos	Incentivos pagos ou recebidos de terceiros relativamente ao fornecimento ou venda de produtos ou serviços a clientes.

Categoria do conflito	Tipo de conflito de interesse potencial	Atividade, serviço, decisão ou transação
Clientes	Má conduta	Comportamento inadequado e/ou não-diligente. O conflito de interesses não é comunicado nem evitado.
	Confidencialidade	Acesso e utilização de informações confidenciais, internas ou secretas sujeitas ao dever de proteção.
	Práticas de remuneração	Promoção de atividades e/ou participação direta ou indireta em processos de tomada de decisão que possam aumentar a remuneração atual, futura ou potencial dos quadros superiores ou de outros Colaboradores.
	Incentivos	Incentivos pagos ou recebidos de terceiros relativamente ao fornecimento ou venda de produtos ou serviços a clientes.
	Relatórios de Mercado	Fornecimento de relatórios de mercado que possam promover a decisão de investimento.

Categoria do conflito	Tipo de conflito de interesse potencial	Atividade, serviço, decisão ou transação
Sociedade-mãe e filiais	Transações corporativas	Vontade de realizar transações corporativas (conforme definido no <i>Procedimento de Operações de Desenvolvimento Corporativo</i>).
	Transações comerciais externas	
	Má conduta	Comportamento inadequado e/ou não-diligente da posição-chave e/ou do pessoal. O conflito de interesses não é comunicado nem evitado.
	Confidencialidade	Acesso e utilização de informações confidenciais, internas ou secretas sujeitas ao dever de proteção.
	Fluxo de informação	Limitar-se a fornecer as informações necessárias para consolidar ou informar o objetivo. Resistência à interação colaborativa e produtiva.
	Nomeação	Discrepâncias devido a conflitos de interesses na proposta e na implementação do processo de nomeação dos membros do Conselho de Administração ou das pessoas chave.
	Definição e avaliação de objetivos	Recusa ou desacordo em relação à fixação de objetivos e aos processos de avaliação, bem como resistência à realização destes processos de forma cronológica e/ou segundo normas definidas.
Sociedade-mãe e filiais	Práticas de remuneração	Promoção de atividades e/ou participação direta ou indireta em processos de tomada de decisão que possam aumentar a remuneração atual, futura ou potencial do membro do Conselho de Administração e dos colaboradores. Atividades que podem surgir nas cláusulas de malus e de restituição.

		Discrepâncias devidas a conflitos de interesses no que respeita a decisões individuais de remuneração e/ou na execução do processo correspondente.
	Execução de processos-chave	Resistência, atraso ou colaboração não diligente na realização atempada dos processos-chave do Grupo, bem como divergências de opinião relativamente aos processos-chave definidos pelo Grupo a qualquer momento (pelo menos o planeamento estratégico “Sxx”, o planeamento “Pxx “ e a decisão orçamental, de capital e de liquidez).
	Capital	Decisão relativa ao capital (emissão e atribuição), dividendos e emissão de dívida ou outros instrumentos financeiros que possam afetar o Grupo na sua totalidade ou de forma potencial.
	Liquidez	Decisão relevante em relação à gestão de liquidez que possa afetar efetiva ou potencialmente o Grupo no seu conjunto.

Categoria do conflito	Tipo de conflito de interesse potencial	Atividade, serviço, decisão ou transação
Membro do Conselho de Administração	Má conduta	Comportamento inadequado e/ou não-diligente. O conflito de interesses não é comunicado nem evitado.
	Financiamento	Financiamento ou fornecimento de produtos e serviços e outros materiais.
	Transação com partes relacionadas	Financiamento ou fornecimento de produtos e serviços e outros materiais a partes relacionadas (pessoas ou entidades).
	Confidencialidade	Acesso e utilização de informações confidenciais, internas ou secretas sujeitas ao dever de proteção.
	Concorrência	Realização de atividades ou serviços, direta ou indiretamente, no mesmo sector ou atividades similares ou análogas às das entidades do Grupo Santander.
	Práticas de remuneração	Promoção de atividades e/ou participação direta ou indireta em processos de tomada de decisão que possam aumentar a remuneração atual, futura ou potencial do membro do Conselho de Administração.
	Participação em vários órgãos de gestão	Desempenho de diversas funções nos órgãos de gestão das entidades do Grupo Santander (duplo chapéu).

Categoria do conflito	Tipo de conflito de interesse potencial	Atividade, serviço, decisão ou transação
Acionistas qualificados	Confidencialidade	Acesso a informações confidenciais, internas ou secretas sujeitas ao dever de proteção.
	Direito de voto	Interações individuais entre entidades do Grupo Santander e acionistas qualificados.
	Transações relevantes	Transações, atividades ou serviços prestados por entidades do Grupo Santander a qualquer investidor qualificado ou partes relacionadas por qualquer das entidades pertencentes ao Grupo Santander.

Categoria do conflito	Tipo de conflito de interesse potencial	Atividade, serviço, decisão ou transação
Terceiros	Má conduta	Comportamento inadequado e/ou não-diligente. O conflito de interesses não é comunicado nem evitado.
	Transações relevantes	Transações, atividades ou serviços relevantes prestados por entidades do Grupo Santander a terceiros por qualquer das entidades pertencentes ao Grupo Santander.
	Transação com partes relacionadas	Financiamento ou fornecimento de produtos e serviços e outros materiais a partes relacionadas (pessoas ou entidades).
	Confidencialidade	Acesso e utilização de informações confidenciais, internas ou secretas sujeitas ao dever de proteção.
	Concorrência	Realizar atividades ou serviços, direta ou indiretamente, como fornecedor de terceiros a outras entidades com atividade igual, similar ou análoga à das entidades do Grupo Santander.

Categoria do conflito	Tipo de conflito de interesse potencial	Atividade, serviço, decisão ou transação
Linha de negócio / Unidade	Transações corporativas	Vontade simultânea de realizar transações corporativas (tal como definidas no <i>Procedimento de Operações de Desenvolvimento Corporativo</i>).
	Transações comerciais externas	
	Confidencialidade	Acesso e utilização de informações confidenciais, internas ou secretas sujeitas ao dever de proteção.
	Concorrência	Realização de atividades ou serviços, direta ou indiretamente, no mesmo sector ou em atividades similares ou análogas e/ou no mesmo local ou jurisdição.

Categoria do conflito	Tipo de conflito de interesse potencial	Atividade, serviço, decisão ou transação
Uma entidade do Grupo Santander e uma entidade do Grupo Santander	Transações corporativas	Vontade de realizar operações de desenvolvimento corporativo.
	Transações comerciais externas	
	Má conduta	Comportamento inadequado e/ou não-diligente da posição-chave e/ou do trabalhador. O conflito de interesses não é comunicado nem evitado.
	Confidencialidade	Acesso e utilização de informações confidenciais, internas ou secretas sujeitas ao dever de proteção.
	Concorrência	Realização de atividades ou serviços, direta ou indiretamente, no mesmo local ou jurisdição.