

**CÓDIGO GERAL DE CONDUTA
DA SANTANDER TOTTA SEGUROS
– COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.**

1. INTRODUÇÃO

O presente documento estabelece os comportamentos e valores de conduta do Grupo Santander que devem ser seguidos de forma obrigatória por todos os Colaboradores das entidades integradas no Grupo Santander.

A Santander Totta Seguros – Companhia de Seguros, S.A. (doravante “STS” ou “Companhia”), está integrada no Grupo Santander, pelo que segue as políticas corporativas em vigor no âmbito deste Grupo, sem prejuízo do seu dever de conformidade com outros códigos de conduta, e outros normativos específicos da sua atividade, concretamente do setor segurador e da gestão de fundos de pensões.

Todos os Colaboradores da STS devem conhecer e cumprir este Código, sendo o mesmo divulgado pelos meios instituídos para esse efeito.

O Código, juntamente com os demais normativos internos, é um instrumento para prevenção dos riscos a que estamos expostos, constituindo, nessa medida, um mecanismo de defesa face ao potencial incumprimento das normas aplicáveis.

Dos diversos normativos internos de desenvolvimento do presente Código, e que lhe são complementares, destacam-se os seguintes:

- Código de Conduta no Mercado de Valores;
- Código de Conduta na Relação com os Clientes;
- Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses;
- Política de Defesa Corporativa;
- Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção;
- Política de Cumprimento;
- Política e Procedimentos de Participação de Irregularidades;
- Política de Cultura Organizacional (Cultura Corporativa).

2. DEFINIÇÕES E ALCANCE

Para a aplicação deste Código, deverão ser tidas em consideração as seguintes definições:

- **Código:** este Código Geral de Conduta.
- **Colaboradores:** para efeitos do presente Código, entende-se por colaboradores todos os profissionais ao serviço da STS, independentemente do vínculo que os liga à Companhia, onde se incluem os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, os demais membros da direção de topo e os titulares de funções chave.
- **Conflito de interesses:** verifica-se um conflito de interesses quando uma ou mais pessoas e/ou entidades, e/ou unidades de negócio têm interesses que podem ser potencialmente adversos para os de outra pessoa, cliente, entidade, unidade ou negócio, bem como quando existe um dever de cuidado ou confiança relativamente a terceiros com interesses na entidade. Além disso, poderá também ocorrer quando uma situação ou circunstância tenham a capacidade de influenciar adversamente o desempenho dos deveres e responsabilidades atribuídos a uma pessoa no âmbito das suas atribuições em entidades do Grupo Santander.
- **Parte Relacionada:** pessoa singular ou coletiva que seja familiar do Colaborador ou que mantenha uma relação económica com o Colaborador, com capacidade de influência significativa através do seu cargo ou na tomada de decisões no seio do Grupo Santander.
- **Familiar:** o cônjuge ou pessoa com a qual mantém uma relação análoga de afetividade, os pais, os filhos, os irmãos, avôs/ós, e cônjuges destas pessoas. Entende-se por outros familiares, os tios/as, sobrinhos/as, primos/as e os cônjuges dessas pessoas.
- **Relação Estreita:** qualquer tipo de relação entre si e outro Colaborador, incluindo uma relação jurídica, económica ou de amizade, suscetível de colocar em risco a sua independência ou do outro Colaborador e/ou de dar lugar a um tratamento privilegiado a si, a esse outro Colaborador ou a um terceiro.
- **Informação Privilegiada:** informação sobre valores mobiliários ou instrumentos financeiros admitidos à negociação em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral ou organizado, ou que esteja em vias de o ser, ou relativa aos

emitentes dos mesmos, que não tenha sido tornada pública e que, se o fosse, seria suscetível de influenciar a respetiva cotação.

- **Grupo Santander:** grupo de entidades que compõem o Banco Santander S.A., na qualidade de entidade-mãe, e todas as entidades dependentes sobre as quais a mesma tem controlo direto ou indireto. Globalmente compreende a entidade-mãe Banco Santander S.A., incluindo o Santander España, unidade organizativa, que integra a citada instituição, e qualquer outra unidade ou Filial. A nível local abrange o Banco Santander Totta, S.A. e a Santander Totta Seguros, S.A..
- **Corporação:** todos os órgãos de gestão, estruturas organizativas e colaboradores do Banco Santander, S.A., com poderes de supervisão e controlo a nível de todo o Grupo Santander, incluindo aquelas funções tipicamente associadas à relação entre a entidade-mãe e as Filiais.
- **Direito ao Esquecimento:** conjunto de princípios e regras de conduta (integrados no presente Código Geral de Conduta), que a Companhia utiliza para reger as suas práticas na contratação de seguros associados ao crédito à habitação e ao crédito ao consumo, relativamente a pessoas abrangidas pela Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro, ou seja, a pessoas que tenham superado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, cumprindo o disposto na Norma Regulamentar n.º 12/2024, de 17 de dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Código Geral de Conduta, aprovado pela Santander Totta Seguros, S.A., foi elaborado tendo por base, e estando em sintonia com o Código Geral de Conduta do Grupo Santander, acolhendo e consagrando o conjunto de princípios éticos e normas de conduta que devem reger a atuação de todos os Colaboradores das diversas entidades integrantes do Grupo Santander, sem prejuízo de os destinatários poderem também estar sujeitos a outros códigos, em razão das funções que desempenham.

As entidades do Grupo Santander são responsáveis por elaborar e aprovar nos seus órgãos de governo a normativa interna que permita a aplicação das referidas disposições, sem prejuízo das possíveis adaptações que possam ser necessárias para cumprir a normativa local e as recomendações ou os requisitos estabelecidos pelas suas próprias autoridades supervisoras.

4. CONTEÚDO PRINCIPAL DO CÓDIGO GERAL DE CONDUTA

4.1. A NOSSA CULTURA CORPORATIVA

Uma cultura forte e inclusiva: a base para construirmos uma Companhia mais responsável.

“*The Santander Way*” é a nossa forma de conduzir negócios:

- A nossa missão: ajudar as pessoas e as empresas a progredir;
- A nossa visão: sermos a melhor plataforma aberta de serviços financeiros; e
- A nossa forma de trabalhar:
 - Simples: oferecemos serviços e produtos acessíveis.
 - Próxima: lidamos com pessoas e, por isso, tratamo-las de forma única. Oferecemos-lhes os produtos e serviços que melhor se adaptam às suas necessidades.
 - Justa: promovemos a equidade, a transparência e cumprimos as nossas promessas. Mantemos boas relações com as diversas partes interessadas porque sabemos que o que é bom para elas também o é para nós.
- Para sermos uma Companhia Simples, Próxima e Justa, seguimos os comportamentos corporativos, que se encontram resumidos na sigla T.E.A.M.S. e orientam a forma como todos devemos agir e comportar-nos:
 - **Think customer** (Penso no cliente): cuido da relação com os meus clientes e dou o meu melhor para ganhar a sua confiança e lealdade.
 - **Embrace Change (Impulsiono a mudança)**: enfrento novos desafios e procuro novas formas de fazer as coisas como uma oportunidade para crescer.
 - **Act Now (Atuo com rapidez)**: tomo a iniciativa com responsabilidade. Asseguro a gestão dos riscos, fazendo sempre as coisas de forma simples.

- **Move together (Trabalho em equipa):** promovo a colaboração e trabalho em conjunto com os meus colegas para alcançar objetivos comuns.
- **Speak Up (Falo abertamente):** expresso as minhas ideias e preocupações e encaminho qualquer problema ou risco, de modo a criar um ambiente de respeito e confiança. Sinto-me confortável em receber e dar feedback.
- Além disso, temos uma forma própria de gerir os riscos, a **Risk Pro**, uma gestão sólida, conjunta e atenta que envolve toda a equipa, dos colaboradores das agências ao Conselho de Administração. Este sistema tem o objetivo e permite a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos a que a STS está ou pode vir a estar exposta, tanto por via interna como por via externa.

The Santander Way é a pedra angular que nos permitirá criarmos uma Companhia mais responsável.

O Conselho de Administração e o Conselho Fiscal são responsáveis, no âmbito das respetivas competências, por promover a existência de uma cultura organizacional assente em elevados padrões de exigência ética.

4.2. UMA FERRAMENTA PARA O SEU DIA-A-DIA

Todos os destinatários deste Código, e cada Colaborador individualmente, são um porta-voz do Grupo Santander. A sua conduta faz de nós entidades Simples, Próximo e Justo, sendo esse um objetivo constante da STS.

4.2.1. O QUE É O CÓDIGO GERAL DE CONDUTA

Este Código estabelece os comportamentos e valores de conduta que os Colaboradores devem obrigatoriamente seguir.

4.2.2. QUEM DEVE CUMPRI-LO

Este Código aplica-se a cada um dos Colaboradores. Todos devem conhecer e cumprir este Código. Tal não altera, como já referido, o seu dever de conformidade com outros códigos de conduta ou normativos específicos da atividade da STS.

4.2.3. O QUE SUCEDE EM CASO DE INCUMPRIMENTO

O incumprimento de qualquer disposição deste Código e/ou das normas internas que o desenvolvam, esclareçam, interpretem ou executem, bem como das normas legais ou regulamentares que suportam a sua aplicação prática, constitui infração disciplinar, podendo resultar na aplicação de sanções disciplinares previstas no Código do Trabalho ou no Acordo Coletivo de Trabalho, se aplicável, sem prejuízo das demais medidas de carácter administrativo ou de sanções de natureza penal, se for o caso.

No seu trabalho diário poderão ocorrer situações em que não saiba como agir. Se precisar de aconselhamento ou tiver quaisquer dúvidas relativamente a qualquer disposição deste Código, contacte o Departamento de Cumprimento e Conduta.

Se identificar incumprimentos ou irregularidades, deve informar o seu Responsável e a Área correspondente: Cumprimento e Conduta e/ou Pessoas e Cultura. Também escutamos o que tem para nos dizer através do Canal Aberto (no ponto 4.4, explicamos-lhe em detalhe como pode fazê-lo).

4.3 CONTAMOS COM O SEU COMPROMISSO

Os nossos clientes confiam no Grupo Santander porque nós confiamos em si.

4.3.1. UMA CULTURA DE CUMPRIMENTO NORMATIVO

No Grupo Santander, colocamos o cumprimento normativo pelos Colaboradores no topo das nossas prioridades. Como Colaborador do Grupo Santander, certifique-se de que conhece pormenorizadamente a legislação, regulamentação e orientações aplicáveis à atividade da Santander Totta Seguros, bem como as normas adotadas internamente pela STS, em particular as relacionadas com o âmbito específico da sua atividade.

Garanta que todos os atos que pratica dão estrito cumprimento à legislação, regulamentação e orientações aplicáveis à atividade da STS, bem como às restantes normas adotadas internamente, e promova uma conduta profissional responsável e prudente, pautada por elevados padrões de exigência ética, conforme previsto neste Código.

Com os seus atos, seja consciente de que contribui também para reforçar os níveis de confiança e reputação do Grupo Santander, quer a nível interno, quer nas relações estabelecidas com clientes, investidores, autoridades de supervisão e outros terceiros.

Caso tenha alguma dúvida relativamente a algum ato ou à aplicabilidade de alguma norma, contacte o Departamento de Cumprimento e Conduta.

4.3.2. AS CHAVES QUE GUIAM O SEU BOM DESEMPENHO

Como Colaborador do Grupo Santander, certifique-se de que *i)* tem os conhecimentos necessários e está ciente das responsabilidades exigidas pelo seu cargo, nomeadamente, através do cumprimento de todas as formações obrigatórias para as quais seja convocado, por entender serem imprescindíveis para o exercício das suas funções; *ii)* desempenha o seu trabalho com imparcialidade, discernimento e diligência. Faz parte da nossa equipa, por isso, é importante que garanta e se comprometa com o seguinte:

- Cumprir as normas previstas na legislação e regulamentação aplicáveis à STS, aos Colaboradores e à respetiva atividade, bem como as normas internas em vigor.
- Adotar uma conduta profissional responsável e prudente, de acordo com a cultura e os valores corporativos do Grupo Santander.
- Agir com imparcialidade, integridade e honestidade, e não se envolver em atividades ilegais ou pouco éticas, conforme definido no presente Código, bem como desempenhar todas as tarefas de que está incumbido com cuidado e diligência. Informar, assim que possível, o seu Responsável e as Áreas de Pessoas e Cultura e de Cumprimento e Conduta se se vir envolvido como arguido em processos criminais, ou como arguido ou testemunha em processos administrativos instaurados por autoridades ou entidades que supervisionam a atividade das sociedades do Grupo

Santander, mesmo que o seu envolvimento não esteja relacionado com o seu desempenho profissional na STS.

- Agir com lealdade para com a STS e todos os demais Colaboradores.
- Agir sempre no interesse do Grupo Santander e não beneficiar pessoalmente das oportunidades de negócio do Grupo Santander.
- Não prestar serviços profissionais (remunerados ou não) a entidades concorrentes, independentemente da natureza da sua relação com as mesmas (incluindo como membro dos órgãos sociais, e vínculos laborais e de prestação de serviços). Para o poder fazer, deverá dispor de uma autorização expressa do seu Responsável e das Áreas de Pessoas e Cultura, bem como de Cumprimento e Conduta. Nesse caso, deverá dar prioridade ao trabalho que realiza no Grupo Santander.
- Comunicar previamente ao seu Responsável e às Áreas de Pessoas e Cultura e de Cumprimento e Conduta se exercer qualquer outra atividade profissional, por conta própria ou em nome de terceiros, para qualquer empresa ou entidade, seja ou não concorrente, 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 STS ou em situações de natureza semelhante.
- Agir sempre tendo em conta a legislação e regulamentação aplicáveis, as normas internas, as regras e os limites que determinam os preços, bem como as condições dos vários produtos e serviços que comercializamos, conforme informação divulgada oportunamente.
- Respeitar os procedimentos internos, especialmente os relacionados com o exercício de poderes e a aplicação de limites de riscos.
- Adotar comportamentos consonantes com os níveis de tolerância ao risco definidos pelo Grupo Santander e pela STS, nomeadamente o apetite ao risco e os limites de riscos.
- Cuidar bem dos recursos que são colocados à sua disposição.
- Obter formação e aprendizagem para se desenvolver como profissional, sendo obrigatório assistir às ações de formação ou sessões informativas desta natureza, em particular as que forem organizadas pelo Grupo Santander relativamente a este Código ou outros códigos e normas internas.

- Respeitar os direitos de sindicalização, associação e negociação coletiva.
- Seguir as normas de segurança e higiene no trabalho, para prevenir e minimizar os riscos laborais. Desta forma, cuida de si e dos restantes colegas.
- Na STS damos cumprimento às normas Ambientais, Sociais e de Governo (ESG, na sigla inglesa) aplicáveis e contribuimos para vários Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas.
- O compromisso de responsabilidade social corporativa assumido no Grupo Santander promove a melhoria da qualidade de vida dos Colaboradores e das suas famílias. Trabalhamos para criar um ambiente de trabalho seguro e compatível com o desenvolvimento pessoal, ajudando simultaneamente os Colaboradores a conciliar, da melhor forma possível, os requisitos do trabalho com a sua vida pessoal e familiar. Consideramos também que a segurança e saúde no trabalho dos nossos Colaboradores são fundamentais para alcançarmos um ambiente de trabalho confortável e seguro, sendo um objetivo prioritário a melhoria permanente das condições de trabalho. Fomentamos também a manutenção de um diálogo aberto, transparente e construtivo com as organizações representativas dos trabalhadores, para consolidarmos os objetivos de paz social e estabilidade laboral.
- Como Colaborador, é necessário que faça parte da nossa equipa, cumpra estes compromissos no seu trabalho e aplique os comportamentos corporativos e a Risk Pro, enquanto parte essencial da implementação da Santander Way.

4.4. CANAL ABERTO. ESCUTAMOS O QUE TEM PARA NOS DIZER

Queremos que comunique de forma sincera e com clareza, pois uma cultura de boa comunicação gera confiança e promove o trabalho em equipa.

4.4.1. O QUE É E COMO FUNCIONA

No Grupo Santander esforçamo-nos por defender uma cultura de trabalho aberta e honesta. Fomentamos um ambiente ético, responsável e transparente, onde as pessoas falam com clareza e se expressam livremente. Para garantir que assim seja, dispomos do *Canal Aberto*.

O Canal Aberto é a nossa linha de ética interna, concebida para permitir que os Colaboradores e qualquer fornecedor que se relacione com o Grupo Santander, se

expressem e falem com clareza, fortalecendo a cultura de informação e de cumprimento do Grupo Santander, acessível através da plataforma EthicsPoint na seguinte URL:

<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/pteu/gui/105862/report.html>, da página da intranet (Santander Agora); ou pelo telefone 800 181 323.

O Canal Aberto permite a utilização de vários idiomas e está operacional 24 horas por dia, sete dias por semana. Com o intuito de garantir a respetiva confidencialidade e anonimato, as comunicações são recebidas por uma empresa externa.

Através do Canal Aberto pode comunicar as suspeitas de condutas ocorridas no âmbito profissional ou laboral relacionadas com:

- possíveis suspeitas de uma infração criminal,
- possíveis incumprimentos deste Código,
- possíveis incumprimentos de normas legais ou regulamentares e normas internas (incluindo as normas relativas a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo),
- irregularidades financeiras e contabilísticas,
- infrações penais ou administrativas, graves ou muito graves, ou uma infração do Direito da União Europeia ou
- possíveis incumprimentos dos nossos comportamentos corporativos.

As comunicações são transmitidas à Área de Cumprimento e Conduta, sempre de forma confidencial e, se assim se pretender, anonimamente.

Qualquer Colaborador ou fornecedor que se relacione com o Grupo Santander, pode aceder ao Canal Aberto.

O denunciante receberá um aviso de receção da denúncia efetuada num prazo de cinco dias a contar da data da receção da denúncia, que o informa, de forma clara e compreensível, dos requisitos, autoridades competentes, forma e admissibilidade da denúncia externa. No prazo máximo de três meses da receção da denúncia, serão comunicadas ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação. O Colaborador que tenha efetuado uma denúncia pode requerer, a qualquer

momento, que a STS lhe comunique o resultado da análise efetuada à denúncia no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.

Quaisquer terceiros, tais como clientes, investidores ou outras partes interessadas, têm disponíveis outros canais de comunicação, nomeadamente a apresentação de reclamações por parte de clientes (pelas diversas vias existentes).

A participação de irregularidades é tratada autonomamente, de forma a garantir a segurança, anonimato, quando solicitado, e confidencialidade das comunicações de irregularidades, em cumprimento do quadro legal e regulamentar vigente, tendo, para o efeito, os procedimentos internos previstos na Política de Participação de Irregularidades.

Quando sejam recebidas denúncias relativas a irregularidades em matéria de contabilidade ou auditoria, a Área de Cumprimento e Conduta informará o Conselho Fiscal da STS, enviando a resolução do assunto à função de Cumprimento da Corporação para a respetiva apresentação à Comissão de Auditoria do Banco Santander, S.A..

Serão comunicadas ao Conselho Fiscal da STS quaisquer outras denúncias recebidas através dos canais referidos, que representem atos e omissões, graves, relacionados com a administração, organização contabilística e fiscalização interna da STS ou indícios de infração a deveres previstos, entre outros, na legislação aplicável às seguradoras e entidades gestoras de fundos de pensões, que seja suscetível de colocar a STS em situação de desequilíbrio financeiro.

O Conselho de Administração (CA) da STS (ou a Comissão Executiva, caso os seus membros tenham recebido essa delegação do CA), procedem à análise da dimensão das violações à regulamentação interna e externa e das irregularidades detetadas ou denunciadas pelos Colaboradores e fornecedores, de acordo com os procedimentos, sempre que a natureza da violação ou irregularidade seja grave e esteja relacionada com questões abrangidas pelo âmbito de aplicação deste Código, de outros códigos ou manuais ou do normativo que o desenvolve.

A Área de Cumprimento e Conduta assegurará o seguimento e monitorização das denúncias recebidas, tendo em vista assegurar a implementação das medidas que se justifiquem, solicitando, para o efeito e na medida do necessário, a intervenção de outras áreas e assegurando o necessário seguimento junto do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.

Sem prejuízo da possibilidade de prestação de informações sobre comunicações recebidas aos órgãos de administração e fiscalização, a área de Cumprimento e Conduta deverá informar, periodicamente, no mínimo anualmente, o Conselho Fiscal e o Comité de Riscos sobre as comunicações recebidas e o respetivo resultado, incluindo as medidas adotadas, ou justificação por não as ter tomado.

Anualmente é elaborado e enviado à Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões um relatório sobre a participação de irregularidades.

Estão proibidas as represálias ou ameaças de represálias pela apresentação de uma denúncia. Esta proibição não impedirá a adoção das medidas disciplinares adequadas quando a investigação interna determinar que a comunicação foi maliciosa e/ou formulada de má-fé.

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

Se tiver conhecimento ou suspeitar que existe alguma conduta que nos afaste do nosso objetivo de sermos uma Companhia ética, responsável e justa, comunique-o com clareza.

O Grupo Santander incentiva de forma ativa a comunicação por parte dos Colaboradores de qualquer irregularidade. Os Canais de Denúncia Interna são o canal privilegiado para a comunicação de condutas que possam configurar crimes penais ou administrativos, graves ou muito graves, ou infrações ao Direito da União Europeia. Tais condutas também podem ser comunicadas, por escrito ou verbalmente, anonimamente ou não, através de um canal externo perante as autoridades que conheçam ou possam conhecer da matéria em causa na denúncia, de acordo com as suas atribuições e competências, incluindo o Ministério Público, os órgãos de polícia criminal, as autoridades de supervisão, entre outros.

- **Ficaria mais à vontade se comunicasse a situação presencialmente?**

Neste caso poderá solicitar uma reunião presencial com os gestores do Canal Aberto, na qual participarão duas pessoas dessa equipa e ser-lhe-ão dadas as mesmas garantias que relativamente a qualquer outro tipo de denúncia feita através do Canal Aberto.

- **Não tem a certeza se o que presenciou constitui ou não uma situação passível de ser objeto de comunicação através dos Canais de Denúncia Interna?**

Comunique a situação, ainda que se trate de uma mera suspeita.

- Estão disponíveis no Sharepoint da STS a “Política do Canal Aberto” e os “Procedimentos de Uso e Funcionamento do Canal Aberto”, que detalham os critérios e princípios de gestão que regulam o referido canal.

4.4.2. OBRIGAÇÃO DE PRECEDÊNCIA DOS CANAIS DE DENÚNCIA INTERNA

O Colaborador deverá privilegiar o recurso aos canais de denúncia interna, só devendo recorrer a canais de denúncia externa quando: (i) tenha motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno ou que existe risco de retaliação; (ii) tenha inicialmente apresentado uma denúncia interna sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia nos prazos previstos; ou (iii) a infração constitua crime ou contraordenação punível com coima superior a 50.000 (cinquenta mil) euros.

Adicionalmente, o Colaborador só poderá divulgar publicamente uma infração quando: (i) tenha motivos razoáveis para crer que a infração pode constituir um perigo iminente ou manifesto para o interesse público, que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida pelas autoridades competentes, atendendo às circunstâncias específicas do caso, ou que existe um risco de retaliação inclusivamente em caso de denúncia externa; ou (ii) tenha apresentado uma denúncia interna e uma denúncia externa, ou diretamente uma denúncia externa, sem que tenham sido adotadas medidas adequadas nos prazos previstos.

4.5. O CÓDIGO NA PRÁTICA. SOMOS UMA REFERÊNCIA EM TERMOS DE CONDUTA

Importa que, de forma responsável, queira cumprir as normas e as boas práticas, sem necessidade de serem impostas.

4.5.1. A SUA RELAÇÃO COM OS SEUS COLEGAS

4.5.1.1. Oferecemos igualdade de oportunidades e não discriminamos

Selecionamos os Colaboradores em função do seu talento, formação, competências e experiência. Os méritos e feitos pessoais são os únicos fatores que influenciam a nossa decisão.

Sempre que intervir em processos de seleção, contratação ou promoção profissional, guie-se pelo princípio da igualdade de oportunidades e não discriminação com base em sexo, orientação ou condição sexual, raça, religião ou crenças, ideais políticos ou filiação ou não em sindicatos, deficiência, origem, etnia, características genéticas, idade, língua, estado civil ou condição económica ou social.

As pessoas sujeitas são selecionadas, retribuídas e promovidas exclusivamente de acordo com as suas aptidões, conhecimentos, competência, experiência, mérito, capacidade de liderança, e potencial presente e futuro.

Aquando da tomada de decisões, aja com objetividade e tolerância, e promovendo a diversidade, com o único objetivo de identificar as pessoas certas para o cargo.

Tenha em conta que não oferecemos cargos ou contratos de trabalho a autoridades ou funcionários públicos que estejam envolvidos (ou tenham estado envolvidos no último ano) em questões que afetem diretamente os nossos interesses.

4.5.1.2. Um ambiente de trabalho diverso e inclusivo

Queremos fazer do Grupo Santander um ambiente seguro, onde todas as pessoas sejam respeitadas e tenham as mesmas oportunidades. Não toleramos que, qualquer Colaborador, fornecedor ou cliente, seja discriminado com base no sexo, orientação ou condição sexual, raça, religião ou crenças, ideais políticos ou filiação ou não em sindicatos, deficiência, origem, idade, língua, estado civil ou condição social. Por este motivo, não permitiremos que se façam comentários ou se aja de forma que possam destruir esta cultura de respeito a que aspiramos. Esperamos uma conduta tolerante e exemplar da parte de cada Colaborador.

Estão proibidos o abuso, a intimidação, o assédio, tanto moral como sexual, as faltas de respeito e comportamentos que possam atentar contra a dignidade das pessoas, em especial os que se refiram negativamente a características pessoais, visíveis ou não visíveis, de qualquer profissional com o qual tenhamos uma relação.

Se presenciar alguma conduta deste tipo durante o desempenho da sua atividade profissional, comunique-o imediatamente através dos Canais de Denúncia Interna ou contacte diretamente o seu Responsável (se possível), bem como as Áreas de Cumprimento e Conduta e de Pessoas e Cultura.

4.5.1.3. Como prevenir um conflito de interesses com familiares ou amigos

- O que se entende por familiar?

São familiares imediatos o cônjuge ou a pessoa com a qual o Colaborador mantém uma relação análoga de afetividade, os pais, os filhos, os irmãos, avôs/ós, e cônjuges destas pessoas.

Entende-se por outros familiares, os tios/as, sobrinhos/as, primos/as e os cônjuges dessas pessoas.

- O que se entende por relação de amizade?

Qualquer tipo de relacionamento próximo e amigável entre o Colaborador e um Diretor/Responsável Hierárquico, que possa conduzir a um tratamento mais favorável.

Não participe em transações realizadas por entidades do Grupo Santander nas quais tenha algum interesse próprio ou nas quais alguma Parte Relacionada consigo tenha um interesse.

Não influencie nem participe em procedimentos de contratação relativos a produtos ou serviços que envolvam familiares, ou sociedades ou pessoas com as quais tenha uma Relação Estreita.

Não pratique qualquer ato que possa ter como resultado a concessão de tratamento privilegiado e/ou condições especiais de trabalho a Familiares ou a pessoas com quem tenha uma Relação Estreita.

Não pratique qualquer ato que possa influenciar o processo de contratação, promoção ou melhoria das condições de trabalho de um Familiar ou de uma pessoa com quem tenha uma Relação Estreita.

Para prevenir possíveis situações de conflito de interesses com outros profissionais do Grupo com os quais tenha relações familiares, tenha em atenção que:

- Se depender diretamente, hierárquica ou funcionalmente, de um familiar imediato ou de outro familiar, um dos dois será transferido para outra área ou departamento, no prazo de um ano. Será tomada a mesma medida caso o Colaborador tenha dependência hierárquica, indiretamente, de algum familiar imediato.
- Se a dependência, hierárquica ou funcional, com outro membro da família for indireta, o caso será analisado pelas áreas de Cumprimento e Conduta e Relações Laborais, de forma a garantir que não existem potenciais conflitos de interesses. Será tomada a mesma medida quando o Colaborador tiver dependência funcional, indiretamente, de algum familiar.
- Se for Familiar de qualquer membro da direção do Grupo Santander cuja capacidade de influenciar a sua situação laboral ou o desempenho da sua função seja significativa, incluindo os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da STS, comunique-o ao seu Responsável e às Áreas de Cumprimento e Conduta e Pessoas e Cultura. Isto irá contribuir para que o seu processo de contratação, promoção ou melhoria das condições de trabalho, incluindo salariais, sejam meritocráticos e isentos de conflitos de interesses.

4.5.1. A SUA RELAÇÃO COM O SANTANDER

4.5.2.1. Como prevenir um conflito de interesses com o Santander

Poderá contratar qualquer um dos produtos ou serviços que oferecemos, em condições de mercado ou de acordo com as condições gerais estabelecidas para os Colaboradores.

Não poderá adquirir ou arrendar (de forma direta ou através de Partes Relacionadas) ativos ou bens do Grupo Santander, ou vice-versa (a STS não poderá adquirir ou arrendar ativos ou bens pertencentes a si ou a Partes Relacionadas consigo). Existem duas exceções:

- quando forem adquiridos ou arrendados através de um processo público de oferta, ou
- quando tal for autorizado pelas Áreas de Cumprimento e Conduta e Pessoas e Cultura.

Em tais casos, as Áreas de Cumprimento e Conduta e Pessoas e Cultura assegurarão que as operações decorrem com transparência e igualdade para com outras partes interessadas, sejam realizadas de acordo com as condições de mercado e não materializem um conflito de interesses ou uma situação de Abuso de Informação Privilegiada.

Se pretender investir em negócios nos quais o Grupo Santander tenha interesses ou participe diretamente (coinvestimento) ou, até mesmo, em negócios nos quais se tenha recusado participar, terá de obter autorização prévia do seu Responsável e da Área de Cumprimento e Conduta. Tal autorização será concedida depois de ter sido verificado não existir nem poder razoavelmente vir a existir qualquer conflito de interesses. Não inicie o processo de investimento enquanto não obtiver as duas autorizações por escrito.

Consulte a política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses para obter mais detalhes.

4.5.2.2. Como tratar informação confidencial e dados pessoais

Com carácter geral, os Colaboradores devem guardar segredo profissional em relação a dados ou informações que, não sendo do domínio público, conheçam no contexto do desempenho da sua atividade profissional, quer advenham ou se refiram a clientes, ao Grupo Santander, a outros Colaboradores ou a quaisquer terceiros.

Em consequência, e sem prejuízo da referida regra geral:

- a) Deverão utilizar os referidos dados ou informações exclusivamente para o desempenho da sua atividade profissional no Grupo Santander, apenas podendo disponibilizá-los aos Colaboradores e fornecedores que necessitem de os conhecer para a mesma finalidade, abstendo-se de os usar em benefício próprio, e desde que haja base de licitude que sustente o tratamento de dados pessoais pela STS;

b) Os dados e informações relativos a contas, posições financeiras, contabilidade, demonstrações financeiras, negócios e, em geral, atividades dos clientes, serão tratados com estrita confidencialidade e, salvo norma imperativa em contrário, apenas serão disponibilizados a terceiros alheios ao Grupo Santander com autorização expressa do cliente e segundo os procedimentos legalmente previstos, com base no interesse legítimo da STS ou, quando necessário, para cumprimento de obrigações legais ou regulamentares da STS, nos termos da Política de Privacidade da STS;

c) A informação relativa a outros Colaboradores, incluindo, se for o caso, a relativa a remunerações, avaliações e revisões médicas, será tratada nos termos aplicáveis à informação relativa a clientes.

Esta obrigação de segredo continua em vigor, inclusivamente depois de terminada a relação com a STS ou com o Grupo Santander.

O acima indicado não prejudica o cumprimento dos pedidos das autoridades competentes, nos termos da legislação e regulamentação aplicável. Em caso de dúvida, a Área de Cumprimento e Conduta deverá ser consultada.

Deve respeitar sempre a máxima confidencialidade em relação à informação que não tenha sido tornada pública pela STS, bem como em relação aos dados de carácter pessoal a que tenha acesso para o desempenho da sua atividade profissional, ou em consequência da mesma, mesmo depois de cessar o vínculo com a STS, como se referiu.

Utilize a informação e os dados pessoais exclusivamente para o desempenho das suas atividades profissionais. Devem ser utilizados apenas os dados e a informação que sejam estritamente necessários e em relação aos quais se tenha autorização para o efeito.

No âmbito do tratamento de dados pessoais, deve certificar-se de que são aplicadas as medidas técnicas e organizacionais necessárias, para que a STS garanta sempre um nível de segurança adequado no que toca aos direitos e liberdades dos interessados.

Não devem ser partilhados dados pessoais com terceiros, exceto havendo a confirmação de que existe base legal para o efeito.

Nunca utilize informação a que tenha acesso no âmbito das suas funções para seu próprio benefício ou para benefício de terceiros.

Quando um órgão judicial ou de administração pública ou outra autoridade competente lhe solicitar informação ou decretar embargos ou bloqueios de posições de clientes, faculte

apenas e exclusivamente os dados que lhe são pedidos. Se, deparado com uma tal situação, tiver quaisquer dúvidas, contacte as Áreas de Cumprimento e Conduta e Jurídica.

4.5.2.3. A sua conduta face aos meios de comunicação social e eventos públicos

- a) Não divulgue informação, comentários ou rumores sobre o Grupo Santander e as suas entidades participadas ou sobre terceiros aos meios de comunicação social.
- b) Encaminhe qualquer questão de um jornalista, de um meio de comunicação social, ou de outra entidade externa análoga, para a Área de Cumprimento e Conduta (que consultará a área de Comunicação Institucional do Banco Santander Totta ou da área corporativa de seguros, consoante o caso).

Se lhe for pedido que faça um discurso ou se estiver a considerar dar uma entrevista sobre temas relacionados com o nosso objeto social ou com a sua atividade profissional connosco, peça autorização ao seu Responsável e à função de Cumprimento e Conduta, (que avaliará a situação com as áreas Jurídica e de Comunicação Institucional, sempre que necessário).

Se participar em fóruns públicos, redes sociais ou plataformas semelhantes onde possa revelar certas posições políticas ou ideológicas que comprometam a nossa neutralidade, não fale em nome do Grupo Santander ou das suas entidades participadas, abstenha-se de destacar a sua condição de profissional do Grupo Santander e deixe claro que está a agir exclusivamente a título pessoal.

4.5.2.4. A sua conduta nos mercados de valores mobiliários

Se realizar, a título pessoal, operações em mercados financeiros (incluindo mercados de valores mobiliários e outros instrumentos financeiros), tenha em conta as normas especiais que deve respeitar, designadamente as estabelecidas no Código de Conduta do Mercado de Valores. Mesmo que não seja abrangido pelo âmbito de aplicação do Código de Conduta do Mercado de Valores, cumpra sempre os seguintes princípios:

- Não participe em operações especulativas ou que visem um lucro imediato ou que exijam, devido ao seu risco ou volatilidade, um acompanhamento contínuo do mercado que possa interferir com o seu trabalho.
- Consulte a Área de Cumprimento e Conduta se tiver dúvidas sobre:
 - a natureza especulativa das suas operações,
 - o carácter privilegiado ou relevante de uma informação, ou
 - como interpretar esta secção.

- Quando realizar investimentos pessoais, nunca negocie a descoberto ou sem uma provisão suficiente de fundos.
- O que devo fazer se tiver acesso a Informação Privilegiada?

Se tiver tido acesso a Informação Privilegiada, não estiver registado na lista de pessoas com acesso a informação privilegiada ("Lista de Iniciados") e não fizer parte do projeto correspondente ou se o seu acesso a essa informação tiver sido um erro, contacte a Área de Cumprimento e Conduta.

Se, no desempenho do seu cargo, receber Informação Privilegiada e tal tiver sido autorizado pela pessoa responsável pelo projeto em questão, não será necessário contactar a Área de Cumprimento e Conduta, embora recomendemos que se assegure ter sido devidamente incluído na Lista de Iniciados correspondente.

Não realize operações com base em informação confidencial de clientes ou fornecedores ou em informação sensível nossa que tenha obtido durante o exercício do seu trabalho.

Se estiver na posse de Informação Privilegiada, não efetue, em nenhuma circunstância, quaisquer transações que envolvam os valores mobiliários ou instrumentos financeiros a que a mesma se refere, não aconselhe outras pessoas a fazê-lo e não divulgue tal informação a quem quer que seja salvo no âmbito interno do Grupo Santander e exclusivamente na medida do estritamente necessário para o exercício das suas funções profissionais.

Estão abrangidos os casos em que a Informação Privilegiada seja conhecida de forma acidental, ou em virtude de comentários casuais, ou por negligência ou indiscrição das pessoas obrigadas a manter reserva.

O incumprimento dos deveres acima descritos pode consubstanciar crime por parte dos Colaboradores, punível com pena de prisão, ou outras sanções e danos reputacionais para o Grupo Santander, pelo que é essencial que todos os Colaboradores deem escrupuloso cumprimento aos mesmos.

4.5.2.5. A concorrência de que gostamos: justa e responsável

Promova nas atividades comerciais uma concorrência leal, livre e eficaz que não prejudique o mercado, os clientes e todos aqueles com quem mantém relações comerciais ou profissionais.

Cumpra sempre as normas de Defesa da Concorrência aplicáveis a cada atividade.

Comunique qualquer prática anti concorrencial que detete no relacionamento com concorrentes. Se tiver quaisquer dúvidas ou suspeitas, consulte as Áreas Jurídica ou Cumprimento e Conduta. Para mais informações, leia cuidadosamente a Política de Defesa da Concorrência.

4.5.2.6. Cibersegurança: como nos protegermos

A cibersegurança é da responsabilidade de todas as pessoas que integram o Grupo Santander. A nossa política de normas de cibersegurança para a proteção do Grupo Santander rege a utilização adequada de sistemas informáticos e tecnologias de informação (por exemplo, computadores, telemóveis, e-mail, acesso à Internet, redes sociais, etc.). Além disso, leva em conta os riscos que possam surgir.

Enquanto profissional do Grupo Santander, cumpra as práticas em matéria de cibersegurança indicadas na nossa política.

Se, devido ao seu posto de trabalho, fizer um uso específico dos nossos sistemas informáticos com privilégios especiais (por exemplo, se for um programador ou administrador de sistemas), além da política de normas de cibersegurança, para a proteção do Grupo Santander terá de ter especial cuidado para assegurar a conformidade com a política de requisitos de cibersegurança para utilizadores técnicos.

Devemos evitar práticas maliciosas ou comportamentos inadequados que possam levar a graves violações da segurança, como o uso de software não autorizado, o incumprimento por parte de utilizadores técnicos, exfiltrações ou fugas de informação.

4.5.2.7. Uso responsável de contas pessoais em redes sociais

Embora o uso de redes sociais seja uma responsabilidade individual, lembramos-lhe que a relação que mantém connosco pode gerar riscos reputacionais, de cibersegurança ou de qualquer outro tipo para o Grupo Santander. Como tal, recomendamos-lhe que faça um uso consciente e responsável dos seus perfis e dos conteúdos que publica em redes sociais.

Conheça a Política relativa ao Uso de Redes Sociais por colaboradores a título pessoal e cumpra os seus princípios básicos.

- **Pode fazer um comentário e dar opinião numa publicação dos nossos perfis corporativos?**

Efetivamente poderá sempre expressar a sua opinião nas suas próprias publicações ou participando nas nossas, mas deve fazê-lo de forma individual, transparente e honesta, sem revelar informação confidencial, respeitando a propriedade intelectual e, por último,

cumprindo os princípios da política relativa ao Uso de Redes Sociais por Colaboradores do Grupo Santander.

4.5.2.8. Como proteger os nossos ativos

Proteja e cuide dos nossos ativos (propriedades, bens imóveis, bens móveis, etc.) e faça tudo o que estiver ao seu alcance para evitar que sofram danos.

Utilize os ativos de forma adequada, ajuste-se à finalidade para a qual estes lhe foram disponibilizados e cumpra os procedimentos internos de controlo que estabelecemos para os proteger. Em particular, os dispositivos eletrónicos (telemóvel, computador, etc.) que, ao serem de uso profissional, poderão ser inspecionados.

Não aliene ou onere, de qualquer forma, um ativo se não tiver a autorização do seu Responsável.

Não aliene, transfira ou oculte bens de nossa propriedade para evitar responsabilidades para com credores nossos.

4.5.2.9. Informação financeira: fiável e transparente

Informação financeira refere-se a toda a informação contabilística e económica do Grupo Santander que apresentamos aos nossos clientes, acionistas, investidores e auditores, e que também facultamos às autoridades de supervisão.

Esta informação é da responsabilidade de todas as pessoas que trabalham no Grupo Santander, pelo que a temos de tratar e refletir com rigor e fiabilidade.

Quando lidar com este tipo de informação, certifique-se de que os dados recolhidos existem, são completos e respeitam o prescrito nas normas.

Tenha sempre em conta os procedimentos de controlo interno que estabelecemos e cumpra as suas indicações. Se detetar incumprimentos, informe o seu Responsável ou comunique-o com clareza através do Canal Aberto.

4.5.2.10. Controlo das despesas individuais

Devido à sua atividade profissional na STS, é possível que incorra em despesas individuais, por exemplo, se tiver de viajar por motivos profissionais, se assistir a ações de formação, se lhe forem fornecidas ajudas de custos, etc. Nesses casos:

- Forneça comprovativos de despesas precisos e em conformidade com as indicações previstas na Política de Deslocações – Viagens e Alojamentos.
- Se for um gestor, reveja atentamente os comprovativos fornecidos pelos membros da sua equipa e certifique-se de que estão corretos antes de os autorizar ou rejeitar.

Do mesmo modo, tenha sempre em conta a Política de Deslocações - Viagens e Alojamentos.

4.5.2.11. Tenha em conta os direitos de propriedade intelectual e industrial

No Grupo Santander temos direitos de propriedade intelectual e/ou de utilização relativos a obras originais, cursos, programas e sistemas informáticos; processos, tecnologia, *know-how* e, em geral, a trabalhos desenvolvidos ou criados no Grupo Santander, seja em consequência da sua atividade profissional ou da de terceiros.

Utilize os recursos e conhecimentos acima referidos apenas para desempenhar a sua atividade profissional no Grupo Santander e devolva todos os materiais quando lhe pedirmos para o fazer.

Utilize sempre de forma adequada o nome, a imagem e as marcas do Grupo Santander, e apenas enquanto desenvolver a sua atividade profissional connosco.

Da mesma forma, respeite os direitos de propriedade intelectual e industrial de terceiros ou empresas. Não utilize informação ou material que lhes pertença e que tenha obtido em consequência do desempenho de um cargo anterior na referida entidade ou sem o seu consentimento.

4.5.3. A SUA RELAÇÃO COM CLIENTES, FORNECEDORES E INTERMEDIÁRIOS

4.5.3.1. Comercialização de produtos e serviços

Quando participar em qualquer uma das fases de conceção e comercialização de produtos e serviços, tenha presente as normas internas relativas a comercialização e proteção do consumidor, para garantir que os nossos clientes sejam tratados de forma honesta, imparcial,

transparente e profissional ao longo do processo de contratação dos nossos produtos ou serviços.

Conceba os produtos e serviços de forma a que se adaptem às necessidades dos nossos clientes, equilibrando, simultaneamente, os riscos, os custos e a rentabilidade. Mitigue qualquer conflito de interesses que possa surgir.

Aproveite as ações de formação que ministramos para adquirir conhecimentos, competências e experiência que o ajudarão no relacionamento e na negociação com clientes.

Publicite e venda os nossos produtos e serviços ao público-alvo adequado, com transparência e veracidade ao longo de todo o processo.

Trate os pedidos, incidentes e reclamações de clientes de forma justa e diligente. Assegure que presta aos clientes a informação adequada sobre os canais e modos de apresentação de reclamações ou outras solicitações e, quando estas ocorrerem, dê-lhes o apropriado seguimento, nos termos dos procedimentos internos aprovados sobre esta matéria.

Para além de todo o cuidado, atenção e diligência que deve ser prestado às reclamações dos clientes, caso estes optem por recorrer a centros alternativos para resolução de litígios, a STS deve prestar a estes toda a colaboração solicitada.

Durante o processo de negociação com clientes, lembre-se de que não lhes pode prestar assessoria em matéria de planeamento fiscal. Faculte-lhes apenas a informação fiscal oferecida pelo produto ou serviço específico. Informe-os de que é da sua exclusiva responsabilidade conhecerem as suas obrigações fiscais em relação aos produtos ou serviços contratados. Além disso, inclua esta advertência (*disclaimer*) nas apresentações e nos documentos relativos aos produtos que lhes fornece.

4.5.3.2. Como se deve relacionar com fornecedores e intermediários

Na nossa atividade, interagimos com muitas pessoas de forma diferente. Enquanto Companhia responsável, procuramos Colaboradores, fornecedores e intermediários que também o sejam, que promovam a responsabilidade social, os negócios éticos, os direitos humanos no local de trabalho e a sustentabilidade ambiental. Por sua vez, certificamo-nos de que a sua atividade cumpre os nossos valores e padrões éticos.

Ao relacionar-se com fornecedores e intermediários, consulte e cumpra a Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses.

Certifique-se de que o processo de seleção é justo, equitativo e imparcial.

Evite conflitos de interesses durante o processo. Se for confrontado com um possível conflito, consulte a Área de Cumprimento e Conduta.

4.5.3.3. Ofertas e Convites de/a terceiros

Na sua atividade profissional, não solicite, aceite, prometa ou ofereça a terceiros, direta ou indiretamente, pagamentos, comissões, presentes, remunerações, convites, empréstimos ou facilidades financeiras, aproveitando-se indevidamente da sua posição no Grupo Santander, a menos que se trate de:

- objetos promocionais ou similares;
- convites que configurem uma conduta socialmente adequada e conforme aos usos e costumes;
- ofertas ocasionais, como presentes de Natal ou de casamento, se não forem em dinheiro; ou
- convites para atos desportivos ou culturais patrocinados pelo Grupo Santander, nas condições indicadas pela política relativa a esta matéria.

Todas as ofertas e convites oferecidos ou recebidos devem ter um motivo claro e óbvio, devendo ser proporcionais ao referido motivo e feitas com total transparência.

Para maior detalhe, consulte a “Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção” e o “Protocolo em matéria de Presentes e Convites”, onde se estabelecem os princípios de atuação que deverão ser tidos em conta aquando da aceitação ou oferta de presentes ou convites de terceiros, a fim de prevenir os possíveis riscos regulatórios (incluindo o suborno e a corrupção) e reputacionais, que possam decorrer dos mesmos.

Os casos específicos e a gestão das aprovações das ofertas e convites devem ser concluídos e regulados nos termos estabelecidos no “Protocolo em matéria de Ofertas e Convites”.

Sem prejuízo do acima exposto, todos os Colaboradores cujos deveres profissionais lhes permitam participar na contratação ou na renovação de um fornecedor do Grupo Santander estão impedidos de oferecer, entregar ou aceitar ofertas ou convites durante as negociações ou no período que anteceder a renovação do contrato com o fornecedor.

Adicionalmente, quaisquer ofertas ou convites dirigidos a funcionários públicos ou titulares de cargos políticos são proibidos, salvo quando os mesmos sejam compatíveis com a natureza institucional ou com a relevância de representação própria do cargo em questão ou configurem uma conduta socialmente adequada e conforme aos usos e costumes.

No exercício das suas funções, os Colaboradores deverão abster-se de se relacionar com quaisquer terceiros (clientes, fornecedores ou outros intermediários) que não lhes ofereçam garantias do estrito cumprimento das normas legais que lhes sejam aplicáveis ou que, quando necessário, não assegurem a adoção de um programa de cumprimento normativo adequado.

O Grupo Santander tem um programa de cumprimento normativo, que inclui, entre outros, um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, cujo objetivo é prevenir, detetar e sancionar atos de corrupção e infrações conexas.

De acordo com o Regime Geral da Prevenção da Corrupção, previsto no Anexo ao Decreto Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, entende-se por corrupção e infrações conexas os crimes de corrupção, recebimento e oferta indevidos de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influência, branqueamento ou fraude na obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito, previstos no Código Penal, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março, na Lei n.º 34/87, de 16 de julho, no Código de Justiça Militar, aprovado em anexo à Lei n.º 100/2003, de 15 de novembro, na Lei n.º 50/2007, de 31 de agosto, na Lei n.º 20/2008, de 21 de abril, e no Decreto -Lei n.º 28/84, de 20 de janeiro.

As sanções criminais associadas a atos de corrupção e infrações conexas são, entre outras, as seguintes:

- Corrupção e infrações conexas no setor público:

Corrupção ativa (art.º 374.º do Código Penal) punível com pena de prisão até três anos ou com pena de multa até 360 dias.

Recebimento indevido de vantagem (p.p. no art.º 372.º do Código Penal) punível com pena de prisão até três anos ou com pena de multa até 360 dias.

- Corrupção e infrações conexas no setor privado:

Corrupção ativa com prejuízo do comércio internacional (p.p. no art.º 7.º da Lei n.º 20/2008, de 21 de abril) punível com pena de prisão de um a oito anos.

Corrupção passiva (p.p. no art.º 8.º da Lei n.º 20/2008, de 21 de abril), punível com pena de prisão até cinco anos ou com pena de multa até 600 dias, elevada de um a oito anos caso o ato ou omissão for idóneo a causar uma distorção da concorrência ou um prejuízo patrimonial para terceiros.

Corrupção ativa (p.p. no art.º 9.º da Lei n.º 20/2008, de 21 de abril), punível com pena de prisão até três anos ou com pena de multa, elevada para prisão até cinco anos ou pena de multa até 600 dias se a conduta visar obter ou for idónea a causar uma distorção da concorrência ou um prejuízo patrimonial para terceiros.

Tráfico de influência (p.p. no art.º 335.º do Código Penal), punível com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal, se o fim for o de obter uma qualquer decisão ilícita favorável.

- Branqueamento (p.p. no art.º 368.º-A do Código Penal), punível com pena de prisão até doze anos, agravada em um terço se o agente praticar as condutas de forma habitual ou se for uma das entidades referidas no artigo 3.º ou no artigo 4.º da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, e a infração tiver sido cometida no exercício das suas atividades profissionais.

- Fraude na obtenção de subsídio ou subvenção (p.p. no art.º 36.º do DL n.º 28/84, de 20 de janeiro), punível com prisão de um a cinco anos e multa de 50 a 150 dias, elevada para de dois a oito anos, nos casos particularmente graves.

- Desvio de subvenção, subsídio ou crédito bonificado (p.p. no art.º 37.º do DL n.º 28/84, de 20 de janeiro), punível com prisão até dois anos ou multa não inferior a 100 dias, elevada a pena de prisão de 6 meses a 6 anos e multa até 200 dias quando os valores ou danos causados forem consideravelmente elevados.

- Fraude na obtenção de crédito (p.p. no art.º 38.º do DL n.º 28/84, de 20 de janeiro), punível com prisão até 3 anos e multa até 150 dias, elevada até 5 anos de prisão e até 200 dias de multa caso o agente obtiver crédito de valor consideravelmente elevado.

- **O que fazer se um cliente ou fornecedor lhe oferecer bilhetes para um evento de lazer ou desportivo?**

Consulte a “Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção” e o “Protocolo em matéria de Ofertas e Convites”, onde apresentamos os critérios para aceitar ou não convites de terceiros. Se, ainda assim, não for claro para si, consulte a Área de Cumprimento e Conduta.

Os Colaboradores deverão recusar sempre qualquer solicitação por um terceiro de pagamentos, comissões, ofertas ou retribuições mencionadas nas regras precedentes, dando do facto imediato conhecimento à Área de Cumprimento e Conduta.

A fim de prevenir situações contrárias a este Código, em conformidade com a Política de Prevenção do Suborno e da Corrupção, quando uma pessoa alheia ao Grupo Santander se proponha oferecer ou efetivamente ofereça ou entregue a qualquer Colaborador qualquer

tipo de vantagem (presente, convite, oferta, etc.) não enquadrável em qualquer das exceções previstas e admitidas neste Código, deverá a mesma ser recusada seguindo-se todo o procedimento constante da referida Política e do Protocolo.

Quando se deparar com situações deste tipo e tiver dúvidas sobre se será apropriado aceitar ou oferecer um presente ou convite, consulte a Área de Cumprimento e Conduta.

4.5.4. A SUA RELAÇÃO COM A COMUNIDADE EM GERAL

4.5.4.1. Combatemos a criminalidade financeira

A criminalidade financeira causa situações perigosas e perdas graves para a sociedade, pelo que devemos contribuir para a sua prevenção e combate.

Todos os Colaboradores têm a obrigação de prevenir e não facilitar, em caso algum, o cometimento de qualquer tipo de delito, quer através do fornecimento de meios, quer através da transmissão de informações, a clientes, que possam ser utilizados para fins criminosos. Além disso, oferecemos a máxima colaboração às autoridades dos diferentes países onde operamos no combate à criminalidade financeira, que todos temos a responsabilidade de prevenir, dissuadir e detetar. Contamos com o seu compromisso inequívoco para reduzirmos o risco de os produtos e serviços que oferecemos serem utilizados em atividades criminosas ou para facilitar as mesmas.

No âmbito da prevenção da criminalidade financeira está integrada a luta contra o branqueamento de capitais, o financiamento do terrorismo, o incumprimento de sanções internacionais, o suborno e a corrupção.

Assim, terá de cumprir o Marco Corporativo de Prevenção do Crime Financeiro, as suas políticas e procedimentos.

4.5.4.2. Atividades políticas que afetem a nossa neutralidade

Respeitamos o seu direito à livre associação política. No entanto, terá de deixar claro que a sua participação decorre a título pessoal e não envolve o Grupo Santander.

Se lhe foi proposto ocupar um cargo público e considera aceitá-lo, antes de tomar uma decisão, informe o seu responsável e consulte as Áreas de Pessoas e Cultura e Cumprimento e Conduta. É importante que asseguremos que não existe qualquer incompatibilidade, bem como que tal não venha a comprometer o seu posto de trabalho na STS.

4.5.4.3. Compromisso para com as nossas obrigações fiscais

Temos tolerância zero para com a evasão ilegal do pagamento de impostos. Em todas as entidades do Grupo Santander, cumprimos as nossas obrigações fiscais e os princípios que moldam a nossa estratégia fiscal.

Evite qualquer prática que pressuponha uma evasão ilegal do pagamento de impostos na sua atividade profissional. Deve respeitar as normas internas aplicáveis.

4.5.4.4. Como se relacionar com autoridades públicas

Quando se relacionar com autoridades públicas ou respetivos representantes, demonstre uma atitude de transparência, respeito e colaboração.

4.6. POR DETRÁS DO CÓDIGO GERAL DE CONDUTA. EQUIPAS ENVOLVIDAS

Por detrás de um grande projeto, há sempre uma grande equipa.

- Área de Cumprimento e Conduta:
 - executa, interpreta e implementa este Código;
 - aconselha na resolução de situações ligadas a condutas relacionadas com este Código e com normas internas, bem como na prevenção do risco reputacional associado;
 - recebe sugestões, questões e denúncias relacionadas com o conteúdo deste Código; e
 - concebe ações de formação e sensibilização sobre este código;
 - promove a aplicação, a verificação de cumprimento, avaliação de incumprimentos e atualização deste Código.
- Função de Pessoas e Cultura, que apoia a Área de Cumprimento e Conduta no que toca:
 - a garantir a disponibilização deste Código a todas as pessoas a ele sujeitos, assegurando a respetiva tomada de conhecimento expresso por cada Colaborador;
 - à conceção, organização e realização de ações de formação sobre o mesmo;
 - a dar resposta às questões colocadas pelos Colaboradores.

Adicionalmente, a função de Pessoas e Cultura organiza o processo disciplinar, nos casos em que o mesmo tenha lugar.

O titular do Código Geral de Conduta, e quem o aprova, é o Conselho de Administração da STS, após parecer prévio do Conselho Fiscal da STS.

No âmbito das suas funções, a Auditoria Interna promove, de acordo com os seus próprios critérios, e de forma independente, as ações e revisões que entenda necessárias com relação às políticas e procedimentos relacionados com a Área de Cumprimento e Conduta.

Compete ao Conselho Administração, no âmbito das respetivas competências:

- aprovar este Código, bem como as políticas e normativos internos que o desenvolvem e concretizam;
- assegurar que este Código é divulgado interna e externamente, através do Sharepoint de Comunicação Interna da STS e do sítio da internet da STS;
- garantir que a STS assegura a tomada de conhecimento expresso por cada Colaborador do Código que esteja em cada momento em vigor;
- promover a divulgação das regras de conduta, de modo a torná-las presentes na gestão diária e no processo de tomada de decisão;
- monitorizar o cumprimento pelos Colaboradores deste Código e das políticas e normativos internos que o desenvolvem e concretizam
- assegurar as revisões periódicas a realizar a este Código (pelo menos de 3 em 3 anos).

Compete ao Conselho Fiscal da STS, no âmbito das respetivas competências:

- emitir parecer prévio à aprovação deste Código, bem como às políticas e normativos internos que o desenvolvem e concretizam, e de quaisquer alterações aos mesmos;
- monitorizar a implementação e manutenção deste Código e de políticas eficazes para identificar, gerir e mitigar conflitos de interesses atuais ou potenciais.

O Comité de Cumprimento e o Comité de Riscos, quando aplicável, zelam pela conformidade com o Código por parte dos Colaboradores.

5. TITULARIDADE, INTERPRETAÇÃO, DATA DE VALIDADE E REVISÃO PERIÓDICA

- A aprovação deste documento cabe ao Conselho de Administração da STS, que é também o titular do mesmo, após parecer prévio do Conselho Fiscal.
- A sua interpretação cabe à Área (Departamento) de Cumprimento e Conduta da STS.

- Este documento entrará em vigor na data da sua publicação. O seu conteúdo será objeto de revisão periódica, pelo menos a cada 3 anos, ou sempre que ocorram alterações legislativas e/ou regulamentares que o justifiquem, ou em caso de alterações na estrutura organizacional ou no modelo de negócio da empresa.

6. DIREITO AO ESQUECIMENTO

O presente Código Geral de Conduta integra um conjunto de princípios e regras de conduta que a Companhia utiliza para reger as suas práticas na contratação de seguros associados ao crédito à habitação e ao crédito ao consumo, relativamente a pessoas abrangidas pela Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro, ou seja, a pessoas que tenham superado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, cumprindo o disposto na Norma Regulamentar n.º 12/2024, de 17 de dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

Baseando-se igualmente no Código de Conduta relativo ao Direito ao Esquecimento, divulgado pela Associação Portuguesa dos Seguradores, pretende-se aqui estabelecer os princípios orientadores de tratamento dos tomadores de seguros e segurados, caso a Companhia tenha conhecimento de informação de saúde relativa à situação de risco agravado de saúde ou de deficiência do segurado, que tenha sido superado ou mitigado. Desta forma, neste documento, clarifica-se quais os procedimentos e parâmetros de subscrição com pessoas a quem é conferido o direito ao esquecimento previsto na lei, em particular na Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro.

Tal direito, sem prejuízo de outras previsões legais que proíbem práticas discriminatórias, coloca os clientes numa situação de igualdade em comparação com outros sem risco agravado de saúde ou deficiência, pelo que devem os colaboradores da Companhia, incluindo os canais de distribuição utilizados, conhecer os direitos previstos na legislação aplicável, bem como informar os potenciais clientes dos direitos de que dispõem neste âmbito.

Concretamente, no que respeita ao dever de informação específico resultante da normativa relativa ao Direito ao Esquecimento, destaca-se a informação sobre as condições contratuais, caso as condições propostas pela empresa de seguros, designadamente, o valor do prémio, resultem de deficiência ou de risco agravado de saúde. Nessa circunstância, a empresa de seguros deve informar o tomador do seguro das condições que seriam propostas se não existisse essa deficiência ou risco agravado de saúde. Essa informação deve ser prestada por escrito e redigida de forma clara e compreensível, usando linguagem corrente, sempre que

não seja imprescindível o uso de termos legais ou técnicos, antes de o tomador do seguro se vincular.

6.1. ENQUADRAMENTO LEGAL

A produção legislativa em Portugal tem sido orientada pelo princípio da igualdade, determinando a proibição de práticas discriminatórias, quer em razão da deficiência quer de situação de risco agravado de saúde.

Assim, são aqui consideradas as seguintes fontes legislativas/regulamentares:

- A Constituição da República Portuguesa, que estabelece o princípio constitucional da igualdade artigo 13.º, segundo o qual “todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei”;
- A Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, que, previne, proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde;
- O regime jurídico do contrato de seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, prevê, no artigo 15.º, que são proibidas as práticas discriminatórias em razão da deficiência ou do risco agravado de saúde. Contudo, tal não significa que sejam proibidas as práticas e técnicas de avaliação, seleção e aceitação de riscos próprios da Companhia, desde que devidamente fundamentadas em dados estatísticos e atuariais relevantes. Para além disso, o seu artigo 15.º-A prevê a celebração de um acordo nacional relativo ao acesso ao crédito e aos seguros por parte de pessoas que tenham superado ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou deficiência;
- A Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro, que reforça as medidas de acesso ao crédito e seguros associados, para as pessoas que tenham superado ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, consagrando o direito ao esquecimento. Este direito consiste na limitação de recolha de informação de saúde dos proponentes do seguro e, consequentemente, a proibição de aumento de prémio ou exclusão de garantias do contrato de seguro;
- A Norma Regulamentar n.º 12/2024, de 17 de dezembro (publicada na 2.ª série do Diário da República, em 6 de janeiro de 2025), da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), que regulou, entre outras matérias, a operacionalização do dever de não recolha ou tratamento, pelos Seguradores, da informação de saúde relativa à situação

médica que originou o risco agravado de saúde ou a deficiência e respetivos deveres de informação, estabelecendo a obrigatoriedade do órgão de administração da seguradora definir e aprovar um código de conduta que estabeleça princípios e regras de conduta sobre esta matéria.

O presente Código de Conduta considera ainda o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento 2016/679, de 27 de abril, e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto) e o Regime das Práticas Comerciais Desleais (cfr. artigo 17.º - Controlo por titulares de códigos de conduta – e artigo 18.º - Código de conduta ilegal -, do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março).

Pretende-se assim que qualquer colaborador, ou mediador, conheça as regras legais vigentes e adote práticas em conformidade com o direito ao esquecimento na contratação de seguros abrangidos pela Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro.

6.2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO do DIREITO AO ESQUECIMENTO

6.2.1. Seguros abrangidos

O regime relativo ao Direito ao Esquecimento aplica-se a contratos de seguro obrigatórios ou facultativos associados ao crédito à habitação e crédito ao consumo, por pessoas abrangidas pela Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro.

Estando em causa seguros em que releva a saúde do potencial cliente, o presente Código apenas será aplicável a seguros de pessoas ou coberturas em que tal seja relevante para a avaliação do risco, como é o caso típico dos seguros de vida.

6.3. DESTINATÁRIOS

O regime relativo ao Direito ao Esquecimento, bem como os princípios, deveres e regras do presente Código de Conduta aplicam-se aos colaboradores e canais de distribuição da Companhia que intervenham em qualquer fase, incluindo a formação, dos contratos de seguro associados ao crédito à habitação e ao crédito aos consumidores na aceção da alínea d) do artigo 2.º da Lei n.º 75/2021, devendo por estes ser observados, tanto nas suas relações recíprocas, como nas relações que, enquanto colaboradores da Companhia, estabelecem com todas as partes.

6.4. OBJETIVOS

O presente ponto do Código de Conduta, relativo ao Direito ao Esquecimento, tem como principal objetivo proporcionar boas práticas na contratação de seguros vida obrigatórios ou facultativos associados ao crédito à habitação (com exceção dos créditos bonificados à

habitação a pessoas com deficiência) e crédito ao consumo aos proponentes e clientes abrangidos pela Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro, pretendendo salvaguardar o direito destas pessoas de terem condições similares aos restantes proponentes, que se encontrem em situação equiparável, quando aplicável.

6.5. PRINCÍPIOS GERAIS

1. Assegurar o cumprimento dos princípios da igualdade, lealdade, transparência, justiça e não discriminação na contratação de seguros obrigatórios ou facultativos associados a crédito à habitação ou aos consumidores, ao garantir, nos termos legais e regulamentares, a:

- Proibição de aumento do prémio de seguro ou exclusão de garantias para pessoas abrangidas pelo direito ao esquecimento;
- Proibição de recolha de informação de saúde em contexto pré-contratual, quando tenham decorridos os prazos previstos no artigo 3.º da Lei n.º 75/2021 e no artigo 3.º da Norma Regulamentar n.º 12/2024, identificados no ponto 2;
- Prestação de informação aos clientes sobre as condições aplicáveis ao exercício do direito ao esquecimento, bem como os esclarecimentos exigíveis (cfr. artigo 6.º da Norma Regulamentar n.º 12/2024);
- Possibilidade de informar a empresas de seguros, durante o período de vigência do contrato, da superação ou mitigação do risco agravado de saúde ou deficiência e consequente revisão do contrato (cfr. artigo 5.º, da Norma Regulamentar n.º 12/2024).

2. Para efeitos do número anterior, são considerados os seguintes prazos:

- Dez anos desde o término do protocolo terapêutico, no caso de risco agravado de saúde ou deficiência superada;
- Cinco anos desde o término do protocolo terapêutico, no caso de a patologia superada ter ocorrido antes dos 21 anos de idade;
- Dois anos de protocolo terapêutico continuado e eficaz, no caso de risco agravado de saúde ou deficiência mitigada.

3. Após o decurso dos prazos previstos no ponto anterior, caso a Companhia tenha conhecimento de informação de saúde relativa à situação de risco agravado de saúde ou de deficiência do segurado, que tenha sido superado ou mitigado, não pode utilizar essa informação, designadamente, no cálculo do prémio ou aplicação de exclusões.

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, se durante o período de vigência do contrato de seguro o segurado venha a superar ou mitigar situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, nos termos do artigo 3.º da Lei n.º 75/2021, a Companhia deverá refletir essa alteração nas condições contrato, aplicando-se o disposto no artigo 92.º do Regime Jurídico do Contrato de Seguro, relativo à diminuição do risco.

5. Os proponentes de um contrato de seguro abrangidos pela Lei n.º 75/2021 podem obter uma declaração do médico, relativamente à informação a prestar, que refira que aqueles se encontram abrangidos pelo regime do direito ao esquecimento. Esta declaração não pode ser exigida pela Companhia para efeitos da avaliação do risco no momento da contratação do seguro, mas caso seja voluntariamente entregue pelo proponente, aquela apenas pode ser utilizada em caso de sinistro, sem prejuízo de poderem ser solicitados outros elementos adicionais.

6. A Companhia, antes da celebração do contrato de seguro, informa o tomador do seguro e segurado de todos os aspetos relevantes sobre o direito ao esquecimento, nomeadamente os indicados no artigo 6.º, (e artigo 11º, se aplicável), da Norma Regulamentar n.º 12/2024-R.

6.6. DIVULGAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO

1. O presente Código de Conduta relativo ao Direito ao Esquecimento, será divulgado internamente a todos os colaboradores que intervenham em qualquer fase, incluindo a formação, dos contratos de seguro associados ao crédito à habitação e ao crédito aos consumidores, bem como aos respetivos canais de distribuição aos quais são extensíveis os princípios e as regras previstos no presente código.

2. Este Código de Conduta é implementado e monitorizado de forma adequada e devidamente refletido nos respetivos normativos internos aplicáveis.

7. CONTROLO DE VERSÕES

Nota: apenas se indicam aqui as versões deste Código desde 2024, concretamente a última versão que assentou na remissão para o Código Geral de Conduta do Banco Santander Totta, S.A..

A partir de junho de 2025, a STS autonomizou o seu Código Geral de Conduta, com as respetivas especificidades (nomeadamente a integração de normativo específico quanto ao Direito ao Esquecimento), aprovando-o no seu Conselho de Administração.

Responsabilidade

Órgão Social
Conselho de Administração

Aprovação

Aprovação	Órgão competente	Data
Aprovação	Conselho de Administração	12/01/2024
Aprovação	Conselho de Administração	27/06/2025

Histórico da versão

Versão	Data	Requisitante da alteração	Descrição da alteração
1.0	12/01/2024	Departamento de Cumprimento e Conduta	Remissão para o Código Geral de Conduta do Banco Santander Totta (versão atualizada de dezembro 2023)
2.0	27/06/2025	Departamento de Cumprimento e Conduta	<ul style="list-style-type: none">- Reformulação do sentido da autonomização do Código Geral de Conduta da STS, ainda que baseado na versão corporativa e atualizada (aprovada pelo BST em 25 de fevereiro 2025);- Inclusão do Código de Conduta relativo ao Direito ao Esquecimento, previsto na Norma Regulamentar n.º 12/2024-R, da ASF.