

CIN -COO

CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA SANTANDER



CAR -TA



Mensagem do Presidente



Uma organização só é capaz de gerar vínculos sustentáveis e de confiança com os diferentes públicos com quem se relaciona quando tem uma forte Cultura e princípios de conduta ética que sejam não só conhecidos como também praticados por todos os que fazem parte dela. Muito mais do que cumprir nossas normas, regras e políticas, devemos agir de acordo com nossos princípios éticos. São eles que nos levam a pensar e fazer o certo, garantindo um inquestionável padrão ético para a nossa organização. O nosso Código de Conduta Ética ajuda a proteger a nossa reputação e busca garantir a integridade das nossas ações. Ninguém jamais deve sacrificar a integridade de nosso Grupo, não importa quais benefícios comerciais vislumbre com esse ato. Quando a reputação de uma empresa é ferida, os efeitos são permanentes. Não importa se isolada ou pequena, qualquer transgressão à ética pode causar um dano irreversível. Por isso, é extremamente importante sermos éticos e corretos com nossos clientes, nossos parceiros, com a sociedade, com nossos colegas e nossos acionistas. Isso é essencial na forma como conduzimos nosso dia a dia e como fazemos negócios. **Eu confio em cada um de vocês para entender e cumprir os nossos cinco princípios de conduta ética: Integridade, Transparência, Responsabilidade, Diversidade e Respeito.**

Se você é gestor, ajude os seus funcionários a conhecer e praticar não só o Código como também todas as nossas Políticas que sejam relevantes em seu dia a dia. Os gestores devem dar o exemplo, demonstrando rigor na conduta e estimulando o envolvimento dos funcionários para que se sintam confortáveis para fazer perguntas ou relatar problemas. Na dúvida, consultem as políticas e perguntem para os seus gestores. Por fim, conto com o seu compromisso pessoal para proteger e valorizar a reputação do Grupo Santander Brasil. Nosso sucesso começa com a atitude de cada um dos mais de 50 mil funcionários que fazem do nosso Grupo o que ele é hoje. Está ao alcance de nossas mãos.

Sérgio Rial

Outubro de 2016

CUL -TU RA

PROPÓSITO:
CONTRIBUIR PARA
QUE AS PESSOAS
E OS NEGÓCIOS
PROSPEREM.

JEITO DE SER:
BANCO SIMPLES,
PESSOAL E JUSTO.

**COMPORTAMENTOS
CORPORATIVOS:**
SOU RESPEITOSO, ESCUTO
DE VERDADE, FALO CLARAMENTE,
CUMPRO AS PROMESSAS,
APOIO AS PESSOAS, PROMOVO
A MUDANÇA, PROMOVO
COLABORAÇÃO, TRABALHO COM
PAIXÃO E ENTREGO RESULTADOS.

**PRINCÍPIOS DE
CONDUTA ÉTICA:**
INTEGRIDADE,
TRANSPARÊNCIA,
RESPONSABILIDADE,
DIVERSIDADE
E RESPEITO.

O Código de Conduta Ética Santander

me guia, não me limita. Me instrui, não reduz a minha visão. Me inspira, não me restringe. Me dá uma linha de comportamento, mas não limita meus movimentos. Entendendo esse código, sou capaz de agir com autonomia dentro dos padrões éticos que acredito e que a Instituição onde trabalho espera de mim.

Abrangência.

O Código de Ética está fundamentado no nosso propósito e no banco que queremos construir a partir dos nossos comportamentos corporativos. É um conjunto de princípios éticos que deve nortear a atuação de todos os funcionários do Santander Brasil e de suas empresas coligadas de forma única e abrangente em todas as relações.

Responsabilidade individual.

É minha responsabilidade conhecer e cumprir as minhas obrigações e, quando sei o que é certo ou errado, tenho autonomia para agir. Me sinto livre para crescer, contribuir para o fortalecimento da cultura do Banco e construir, cada vez mais, relações de confiança. Tenho orgulho em fazer parte de uma organização que quer fazer sempre certo, sabendo que não somos perfeitos.

RELA -ÇÕ ES

SETOR PÚBLICO

CLIENTES

COLEGAS
DE TRABALHO

FAMÍLIAS

FORMADORES
DE OPINIÃO

AMIGOS

ACIONISTAS

**Diversas relações.
Uma mesma conduta.**

No meu dia a dia, falo com várias pessoas, exerço diversos papéis, me relaciono com diferentes organizações e cumprio muitas funções. O Código de Conduta Ética Santander deve inspirar e orientar a minha conduta para que eu possa agir da mesma forma em todas essas relações, seja com clientes, parceiros, acionistas, colegas de trabalho, através das redes sociais, instituições, concorrentes, formadores de opinião e o mercado como um todo. Sou uma pessoa única e, por isso, preciso ter uma mesma linha de conduta, alinhada com a Cultura Santander, e os mesmos princípios nessas relações. É assim que construo confiança, respeito e credibilidade com todos à minha volta.

SOCIEDADE

MERCADO

CONCORRENTES

REGULADORES



UM. INTEGRIDADE DOIS. TRANSPARÊNCIA TRÊS. RESPONSABILIDADE QUATRO. DIVERSIDADE CINCO. RESPEITO

O Código de Conduta Ética Santander está baseado em cinco princípios. Cinco linhas de conduta que cabem na palma da minha mão. E está justamente na minha mão fazer dessa Instituição um lugar cada vez mais íntegro, respeitoso, transparente, diverso e responsável. Quero dar a minha mão a todos aqui do Banco. Vamos nos unir, vamos trabalhar melhor para poder usufruir dos excelentes resultados que vamos alcançar com um Banco sempre alinhado em seu padrão de comportamento.

**CÓDIGO DE
CONDUTA ÉTICA
SANTANDER.**
ESTÁ NAS MINHAS
MÃOS CUMPRIR.



Integridade

Integridade pressupõe honestidade e sinceridade e não deve estar condicionada a ganhos e vantagens pessoais. Uma pessoa íntegra e honrada cuida de sua reputação, age com ética e moralidade. É sempre muito transparente, clara e precisa na forma de conduzir suas atividades. Suas relações com colegas de trabalho, parceiros, fornecedores, clientes, órgãos reguladores e agentes públicos são pautadas pelas boas práticas de mercado e de acordo com a legislação.



Exemplos de condutas esperadas

- 1 Utilizar uma comunicação simples e clara, apontando direitos, deveres e riscos existentes.
- 2 Entender as necessidades dos clientes e indicar soluções financeiras que atendam aos seus interesses.
- 3 Antes de realizar qualquer negócio ou ação, analisar os riscos envolvidos e mitigá-los.
- 4 Ser isento na tomada de decisões, sem preconceito ou preferências individuais.
- 5 Manter o sigilo e a privacidade de todas as informações e operações dos clientes e fornecedores.
- 6 Jamais permitir que os interesses pessoais prevaleçam sobre os do Santander em todas as relações.
- 7 Consultar o Jurídico ou Compliance, sempre que houver dúvida, antes de agir.



Exemplos de condutas não aceitas

- 1 Deixar de comunicar ao gestor imediato ou aos canais institucionais disponíveis situações de conflito ou de descumprimento dos nossos princípios de conduta.
- 2 Receber qualquer valor, presente ou brinde em desacordo com as regras institucionais.
- 3 Compartilhar informações recebidas no ambiente de trabalho com terceiros que não devem ter conhecimento destas.
- 4 Efetivar e formalizar a venda de produtos sem a devida autorização e formalização por parte do cliente.
- 5 Oferecer ou receber qualquer tipo de pagamento ou presente de autoridades, servidores públicos ou empresas e pessoas vinculadas ao setor público.
- 6 Participar ou realizar ações comerciais em parceria com lojistas ou fornecedores que não estejam de acordo com as diretrizes institucionais.
- 7 Nos eventuais contatos com colegas concorrentes, combinar preço, dividir mercado ou realizar quaisquer atos que possam ferir a livre concorrência.

UM



Condutas esperadas.

Veja este exemplo: Um intermediário oferece um presente ou gratificação a você como agradecimento por um atendimento rápido e uma oferta adequada.



Condutas inadequadas.

Veja este exemplo: Falta apenas a assinatura do cliente em um contrato para você atingir sua meta; seu prazo vai se encerrar e o cliente ainda não compareceu à loja.



Condutas inadequadas.

Veja este exemplo: Um Gerente de Relacionamento usa inadequadamente a verba para refeições com clientes.



DOIS

Transparência

É dizer a verdade ainda que não agrade a todos. Ser transparente é disponibilizar ao outro as informações necessárias para o cumprimento das suas funções ou atividades e garantir a integridade de todas essas informações. É fazer apenas as promessas que possa cumprir, assumir cada palavra dita, cada atitude (por menor que seja). É fazer tudo de forma clara, sem agendas ocultas e sem esconder os riscos. Uma relação transparente constrói um ambiente de confiança e beneficia a todos, tornando o nosso negócio mais sustentável.



Exemplos de condutas esperadas

- 1 Ser imparcial em todas as relações no ambiente de trabalho.
- 2 Apresentar de forma clara e correta as informações necessárias para que os clientes tomem suas decisões de forma independente.
- 3 Ser imparcial na contratação de fornecedores, garantindo os mesmos critérios e informações para a livre e justa concorrência.
- 4 Dar tratamento objetivo aos reportes gerados, permitindo o fácil e correto entendimento das informações.



Exemplos de condutas não aceitas

- 1 Falar mal dos concorrentes.
- 2 Utilizar informações privilegiadas.
- 3 Utilizar informações de fontes não confiáveis ou baseadas em rumores.
- 4 Dar um feedback incompleto para um funcionário de sua equipe somente com características positivas e não condizente com a realidade.
- 5 Omitir informações relevantes para a tomada de decisão interna, do cliente, acionista, fornecedor etc.

DOIS



Condutas esperadas.

Veja este exemplo: O Gerente de Relacionamento oferta o Seguro Prestamista, esclarecendo as dúvidas e informando os benefícios para o cliente.



Condutas inadequadas.

Veja este exemplo: Você pode solucionar uma demanda de forma mais rápida ignorando algumas políticas importantes estabelecidas pelo Banco.

TRÊS

Responsabilidade

Ser responsável significa ter consciência e assumir as consequências de nossos atos e palavras. É exercer nosso papel buscando todas as informações necessárias para a atividade plena de nossa função. É compreender que tudo o que se faz impacta e contribui para o todo. É aderir às políticas, normas e controles internos do Santander, tendo clareza de que somos representantes do Banco em todas as nossas atitudes. Ter responsabilidade é zelar pelo sigilo das informações confidenciais a que temos acesso. É cumprir o que se promete. É utilizar critérios justos com clientes, acionistas, colegas, fornecedores e sociedade.



Exemplos de condutas esperadas

- 1 Utilizar de forma responsável os benefícios recebidos (vale-transporte, estacionamento, vale-alimentação, vale-refeição, plano de saúde, plano odontológico, cartão combustível e demais benefícios).
- 2 Preservar a integridade dos recursos financeiros do Banco e dos clientes.
- 3 Manter o equilíbrio financeiro nas contas pessoais.
- 4 Zelar pelo nome e imagem do Santander no ambiente de trabalho, em eventos e nas redes sociais.
- 5 Buscar informações, participar de treinamentos, conhecer e cumprir as leis, políticas e procedimentos institucionais, com especial atenção aos que se aplicam à minha atuação e da equipe.
- 6 Cumprir os prazos acordados.
- 7 Respeitar as restrições legais e orientações de Compliance quanto à restrição de compra e venda de ações do Banco.



Exemplos de condutas não aceitas

- 1 Assinar e formalizar contratos e documentos relacionados em nome do cliente.
- 2 Utilizar as informações obtidas no ambiente de trabalho para realizar operações de compra e venda de ativos financeiros em nome próprio ou de terceiros.
- 3 Compartilhar senhas de lojistas, pessoais e acessos de sistemas.
- 4 Usar a sua função no Banco para favorecer qualquer pessoa com vantagens e privilégios em detrimento às regras.
- 5 Fazer uso de recursos do Banco ou de clientes em benefício próprio.
- 6 Falar em nome do Santander na mídia sem, previamente, ter consultado ou alinhado com a área de Comunicação.
- 7 Realizar credenciamento de lojas que tenham aberto um novo CNPJ, pois o anterior possuía histórico de fraudes.
- 8 Representar o Banco em qualquer fórum sem estar devidamente autorizado.



TRÊS



Condutas esperadas.

Veja este exemplo: Um colega está utilizando suas redes sociais para comentários ofensivos, que podem prejudicar a Instituição ou a própria pessoa.



Condutas inadequadas.

Veja este exemplo: Um Gerente de Relacionamento deixa um carro em “consignado” para venda em uma loja de sua carteira, como segunda renda.



QUATRO



Diversidade

Diversidade é o valor que se obtém com a soma das diferenças culturais, de origem, de habilidades físicas e mentais, de ideias, de cor, etnia, religião, orientação sexual, classe econômica, gênero, formação. É acreditar que esta diferença transforma o nosso Banco em uma Instituição melhor, mais acessível e mais experiente. É dar oportunidade de forma meritocrática para todos, é assegurar que cada um desenvolva os seus melhores talentos dentro de suas características pessoais. É perceber que, agindo assim de dentro para fora, seremos mais justos e teremos mais condições de atender melhor à diversidade do mercado em que atuamos.



Exemplos de condutas esperadas

- 1 Respeitar a liberdade de escolha de cada um.
- 2 Valorizar a diversidade de clientes e fornecedores.
- 3 Trabalhar de forma colaborativa, incentivando a diversidade de ideias e o diálogo construtivo.
- 4 Formar equipes diversas em toda a sua essência.
- 5 Prover a todos os clientes, sem distinção e preconceitos, excelência no atendimento.



Exemplos de condutas não aceitas

- 1 Permitir que as diferenças culturais, de origem, de habilidades físicas e mentais, de ideias, de cor, etnia, religião, orientação sexual, classe econômica, gênero ou formação limitem o desenvolvimento profissional.
- 2 Prejulgar ou expor os colegas de trabalho, funcionários, fornecedores e clientes a brincadeiras e situações que os coloquem em situação de constrangimento.
- 3 Promover, divulgar ou compartilhar no ambiente de trabalho ou nas redes sociais declarações difamatórias, injúrias ou ofensas pessoais.
- 4 Relacionar conquistas e ascensão profissional a características e atributos físicos individuais.
- 5 Censurar ou reprimir a livre manifestação de pensamento de colegas de trabalho, funcionários, fornecedores e clientes.

QUATRO



Condutas esperadas.

Veja este exemplo: Um superior tem um comportamento desrespeitoso com alguém da equipe, mesmo que de forma aparentemente não intencional.



Condutas inadequadas.

Veja este exemplo: Alguém quer contratar para a equipe com base em critérios próprios e preconceituosos, que ferem a orientação igualitária da Instituição.





Respeito

O respeito é um dos valores mais importantes para o bom relacionamento entre as pessoas. O respeito implica permitir que os outros expressem suas opiniões sem discriminação ou punição. Temos todo o direito de não concordar com o que o outro pensa ou diz, temos o direito, inclusive, de defender nossos pensamentos, mas existem maneiras corretas de se fazer isso. É um valor que nos permite reconhecer, aceitar e valorizar as qualidades do próximo e os seus direitos. É tratar as pessoas como gostaríamos de ser tratados.



Exemplos de condutas esperadas

- 1 Reconhecer, promover e remunerar com base na meritocracia.
- 2 Facilitar a tomada de decisão, fornecendo a todos os acionistas e investidores as informações necessárias.
- 3 Tratar de forma igualitária todos os colegas de trabalho.
- 4 Atender prontamente ou retornar o quanto antes ligações de clientes e de colegas de trabalho.



Exemplos de condutas não aceitas

- 1 Utilizar palavrões ou palavras ofensivas no ambiente de trabalho que possam prejudicar as relações e gerar constrangimento para os outros.
- 2 Assediar um funcionário ou utilizar-se da posição na empresa, gerando um ambiente constrangedor.
- 3 Permitir que relações de amizade interfiram no relacionamento e no trabalho.
- 4 Utilizar apelidos ou contar piadas que possam gerar constrangimentos aos colegas e clientes.
- 5 Gerar e compartilhar rumores no ambiente de trabalho ou nas redes sociais, desrespeitando os clientes, fornecedores, funcionários e o próprio Banco.
- 6 Comportar-se de maneira inadequada em festas, viagens e eventos corporativos.

CINCO



NINGUÉM VAI PERCEBER. TERMINO E TODOS FICAM FELIZES.



NÃO PEDI SUA OPINIÃO. VOCÊ VAI GANHAR O PRÊMIO DE "INCOMPETENTE" DO ANO.

SE EU PEDIR PARA MEU FILHO DE 5 ANOS, ELE VAI FAZER MUITO MELHOR!



CHEGA POR HOJE. TERMINA ESSE ASSUNTO AMANHÃ.



NOSSOS GESTORES JÁ NÃO ESTÃO MAIS AQUI!



PEÇA AJUDA E DENUNCIE COM FATOS. TENHO CERTEZA DE QUE VAI SER DADO O TRATAMENTO DEVIDO.



Conduas esperadas.

Veja este exemplo: Um colega pretende trabalhar além do horário, após marcar o ponto, para executar tarefas inacabadas, violando seu contrato empregatício com a Instituição.



Conduas inadequadas.

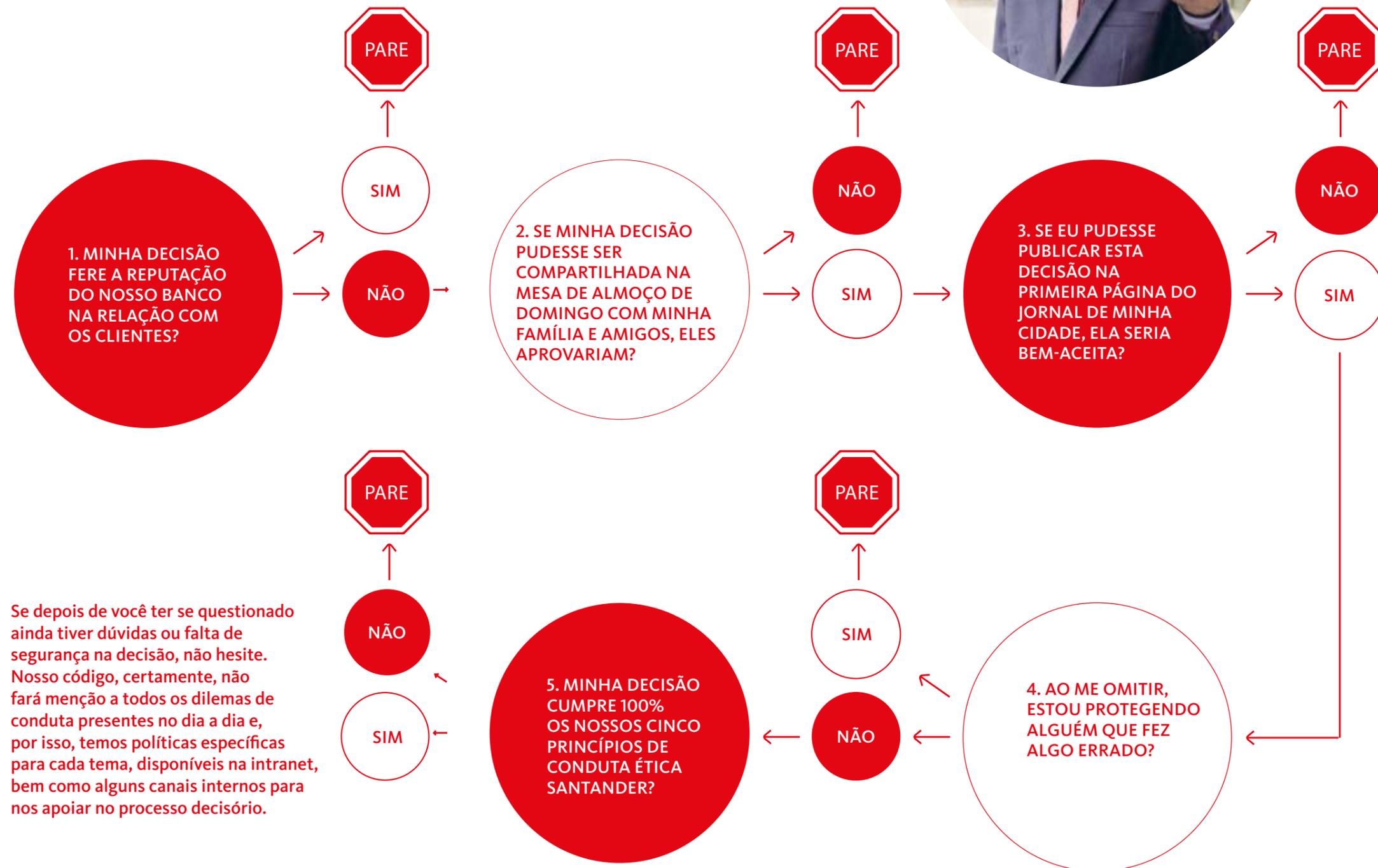
Veja este exemplo: Um superior usa palavras ofensivas ou de baixo calão para expressar a insatisfação com o trabalho de um subordinado.

DECI - SOES

Como analisar se minhas decisões estão de acordo com os princípios éticos do Santander?

Se tenho dúvida sobre como devo agir em determinada situação, preciso analisar se essa atitude está em linha com o Código de Conduta Ética Santander. Posso ter certeza que sim, ficar em dúvida ou estar seguro que não. Como proceder então? Devo consultar as políticas disponíveis na intranet e, se ainda tiver dúvida, falar com meu gestor, com a área de Compliance, Recursos Humanos ou Jurídico.

QUANDO ESTOU EM DÚVIDA, FAÇO ESSE ROTEIRO MENTAL.



DECI - SOES

Como devo me comportar?

Na eventualidade de ver uma conduta de algum colega de trabalho que não está em linha com o Código, devo fazer uma denúncia, porque é isso que o Santander espera de mim. Não posso ser conivente e muito menos me tornar cúmplice da situação. O Santander protege o denunciante de qualquer represália ou consequência negativa. Por isso, tenho que fazer a minha parte, agir com responsabilidade e contribuir para a construção de um Banco cada vez mais simples, pessoal e justo, com um forte propósito de fazer as pessoas e os negócios prosperarem. Nenhuma política, norma ou comitê pode garantir, por si só, um comportamento ético. Isto é responsabilidade de cada um de nós.



TENHO UMA DÚVIDA
OU PREOCUPAÇÃO:
O QUE DEVO FAZER?

FALO
ABERTAMENTE
COM MEU
GESTOR

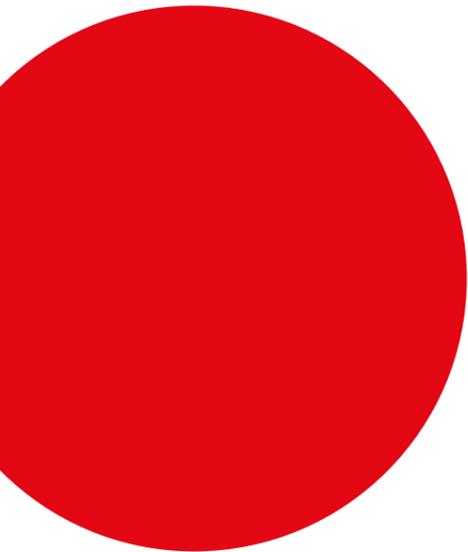
ENTRO EM CONTATO
COM O COMPLIANCE,
JURÍDICO OU
RECURSOS HUMANOS

ENTRO EM CONTATO
COM O CANAL
ABERTO SANTANDER
TEL.: 0800 282 7374
OU PELO E-MAIL
CANALABERTO@SANTANDER.COM.BR

AS ÁREAS DE
COMPLIANCE,
JURÍDICO OU
RECURSOS
HUMANOS
ANALISAM MINHA
SOLICITAÇÃO E
ME PASSAM A
ORIENTAÇÃO

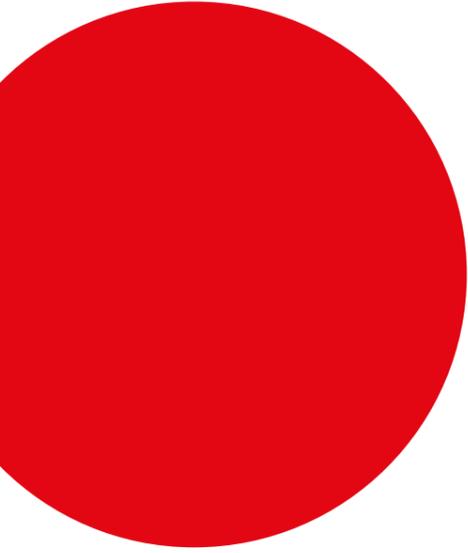
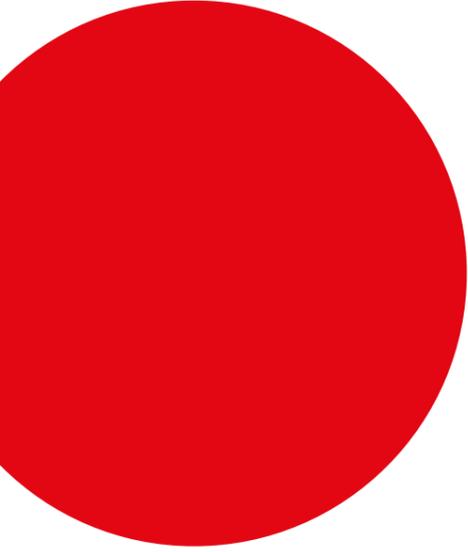
MINHA
DÚVIDA OU
PREOCUPAÇÃO
É TRATADA E
INVESTIGADA
DE FORMA
CONFIDENCIAL

PRONTO!
AGORA ESTOU
PREPARADO
PARA TOMAR A
MELHOR DECISÃO



Já vimos o quanto é importante estarmos atentos às políticas e normas que estabelecem os critérios para que nosso trabalho esteja sempre dentro dos limites regulatórios.

Abaixo uma lista de algumas políticas internas que todos nós devemos conhecer:

- 
- 
- 1 Política Anticorrupção
 - 2 Código Conduta Mercado de Valores
 - 3 Política de Comercialização de Produtos
 - 4 Política sobre Conflito de Interesses
 - 5 Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento a Atividades Terroristas
 - 6 Presentes, Brindes e Entretenimento
 - 7 Outras políticas que podem ser achadas na Intranet (parentesco, funções externas, uso de celular, informação sensível, investimentos pessoais, sanções, segurança da Informação, valores mobiliários, regra Volcker, vendas de ativos, acesso físico e áreas separadas)



Fique Atento!

A defesa desses valores é um dever pessoal. Se cada um cumprir e zelar ao máximo por eles, estaremos promovendo o crescimento pessoal e profissional, além de contribuir para que o mundo Santander seja cada vez mais simples, pessoal e justo. O descumprimento do Código de Conduta Ética Santander poderá resultar em aplicação de medidas disciplinares, sanções administrativas e/ou criminais.