

## **RELAÇÕES LABORAIS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS – BOAS PRÁTICAS**

Considerando:

Que é premissa de qualquer Organização com vínculos sustentáveis e de confiança com os diferentes públicos com os quais se relaciona uma atuação pautada em princípios de conduta ética, como integridade, transparência, responsabilidade, diversidade e respeito por parte de todos os seus funcionários, líderes de equipe ou não, na interação com clientes, colegas de trabalho, acionistas, órgãos externos ou instituições em geral;

Que a aderência às regras de conduta preconizadas pela Instituição é condição para o exercício de qualquer função e que condutas em desacordo com estes princípios, tais como, o assédio moral e assédio sexual não são de forma alguma toleradas;

Que uma equipe motivada, engajada e vinculada com a Organização é fator decisivo para a construção de um Banco cada dia melhor para seus clientes, funcionários e sociedade em geral;

Que a atividade bancária tem importância para o desenvolvimento da economia e a Organização é responsável pela relação com seus clientes, de modo a entender as suas necessidades e indicar soluções financeiras que atendam aos seus interesses, apresentando de forma clara e correta as informações necessárias para que os clientes tomem suas decisões de forma independente;

Que os métodos para incentivos buscam a valorização dos empregados com bom desempenho, com regras claras e garantindo o acompanhamento de forma adequada dos objetivos e resultados alcançados;

Que a Organização deve estabelecer estruturas internas para permitir aos empregados registros de práticas inapropriadas;

A importância de estimular e acompanhar os gestores a praticarem uma gestão consciente, que incentive e dê mais autonomia às suas equipes e gere desenvolvimento humano e resultados duradouros para todos;

É dever de Organização atuar na prevenção e combate ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho, com divulgações e orientações sobre o tema, e atuando com rigor e estabelecendo punição adequada caso confirmado;

Visando aprimorar a relação de trabalho entre o Banco e seus funcionários, para que seja cada vez mais equilibrada, respeitosa, responsável e ética;  
Reforçamos nossos compromissos para que todos os funcionários atuem em observância às regras de conduta elencadas abaixo:

### **Práticas recomendadas aos gestores:**

- Faça acompanhamento da evolução das atividades de sua equipe de forma orientativa e evite o tom de cobrança.
- Estimule seus funcionários a conhecer e praticar não só o Código de Conduta Ética como também todas as Políticas que sejam relevantes para o dia a dia, de forma a cumprir com as diretrizes organizacionais.
- Atue pelo exemplo, zelando e demonstrando rigor na prática da boa conduta e busque o envolvimento dos funcionários, de forma que se sintam à vontade para interagir com a gestão, relatar problemas, propor soluções e utilizar os canais institucionais disponíveis para reportar situações de conflitos ou de descumprimento dos princípios de conduta do Banco.
- Não pratique e não permita a prática de qualquer ato de assédio moral ou sexual por parte de quem quer que seja e, na eventualidade, de se deparar com possível conduta que não esteja em linha com o Código de ética utilize, imediatamente, os canais disponíveis para reportar tal situação.
- Não exponha sua equipe ou um funcionário individualmente em reuniões. Seu papel é motivar e ajudar no desenvolvimento de seu trabalho.
- Reduza significativamente *calls* de acompanhamento e planilhas de controle. Utilize-os para alinhamentos urgentes e mensagens institucionais.
- As reuniões de planejamento das agências devem ser restritas ao horário da manhã e limitadas a 30 minutos, sempre durante a jornada de trabalho. Devem ser usadas para orientar e dar foco de maneira inspiradora e motivacional, sempre observando o respeito aos funcionários e sem caráter exclusivo de acompanhamento de produção.
- Dedique tempo para que seus funcionários saibam claramente o que fazer, como fazer e as razões e benefícios de fazer do jeito certo.
- Otimize seu tempo para o que gera mais impacto na satisfação de funcionários e clientes, vinculação e crescimento do negócio.

### **Práticas não permitidas:**

- Todo e qualquer ato que conflite com as boas práticas e diretrizes estabelecidas no Código de Conduta Ética da Organização, por parte de qualquer pessoa.
- Atitudes desrespeitosas, tais como palavrões, ameaças, palavras ofensivas, apelidos ou piadas que possam prejudicar relações ou causar constrangimento; relações de amizade que interfiram no ambiente de trabalho;
- Exposição de Ranking Nominal em qualquer ambiente público, mesmo áreas internas da agência.
- Condutas que possam discriminar ou constranger o funcionário através do monitoramento e divulgação de Ranking Nominal, como por exemplo, pagamento de castigos/brincadeiras em caso de não cumprimento de

metas ou divulgação de lista com nome de funcionários destacando com cores ou símbolos os baixos desempenhos.

- Divulgação de resultados ou ranking individual citando o nome ou identificando de alguma maneira os funcionários do local com baixa performance.
- Cobrança de cumprimento de resultados, por mensagens, no telefone particular do funcionário.

#### **Práticas recomendadas perante os clientes:**

- Efetuem a contratação de produtos e serviços a partir das explicações do conteúdo, benefícios e custos ao cliente.
- Se assegurem de que a contratação dos produtos e serviços se faça da forma estabelecida nos procedimentos internos.
- Ajam com objetividade e transparência na comunicação com os clientes.
- Divulguem os preços das tarifas dos produtos e serviços.
- Estimulem o compromisso com o uso consciente do crédito pelos clientes e reforcem o compromisso com práticas de vendas responsáveis na comercialização dos produtos, no assessoramento e no apoio à educação financeira para ajudá-los a fazer as escolhas que melhor atendam às suas necessidades.
- Orientem para a oferta do produto adequado ao perfil e à necessidade de cada cliente.
- Não ofereçam vantagens ou serviços que não estejam alinhados com a Política Interna.

#### **Providências em caso eventual conduta inadequada:**

- Pelo funcionário: comunicar o gestor ou canais oficiais situações de conflito ou descumprimento dos princípios de conduta ética;
- Pela Banco: Instalação de processo investigatório pelas áreas responsáveis, com apuração rigorosa dos fatos trazidos ao conhecimento, a fim de que o processo seja efetuado com isenção e transparência. A denúncia sempre será tratada de maneira sigilosa e confidencial.

**São Paulo, 27 de setembro de 2022.**

**BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**