

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

Visando aprimorar a relação de trabalho entre o Banco e seus funcionários, para que seja cada vez mais, equilibrada, respeitosa, responsável e ética;

Considerando que ter uma equipe motivada, engajada e vinculada com a Organização é fator decisivo para a construção de um Banco cada dia melhor para seus clientes e funcionários;

Considerando a importância de estimular os gestores a praticarem uma gestão que proporcione mais autonomia às suas equipes e gere desenvolvimento humano e resultados duradouros para todos;

Reforçamos nossos compromissos para que todos os funcionários atuem com 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.
- 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:**

- Exposição de Ranking Nominal em qualquer ambiente público, mesmo áreas internas da agência.

- Condutas que possam expor negativamente o funcionário através do monitoramento e divulgação de Ranking Nominal, como por exemplo, pagamento de castigos/brincadeiras em caso do 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, inclusive por e-mail, citando o nome dos 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 somente 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 imparcialidade, objetividade e transparência na comunicação com os clientes.
- Divulguem amplamente 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.

São Paulo, 18 de maio de 2020.

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