

## Carta de Recomendação

**Instituição Participante:** Banco Santander (Brasil) S.A. (“Santander” e/ou “Instituição”).

**Código:** Código ANBIMA de Autorregulação para a Distribuição de Produtos de Investimento (“Código de Distribuição”)<sup>1</sup>.

**Data do aceite:** 21/05/2026.

### Resumo do Caso

A área de Supervisão de Mercados da ANBIMA (“Supervisão de Mercados”) identificou indícios de descumprimento a dispositivos das Regras e Procedimentos de Distribuição de Produtos de Investimentos (“RP de Distribuição”)<sup>2</sup> no exercício da atividade de distribuição de produtos de investimentos, decorrente de falha nos controles internos referente aos deveres de transparência da remuneração do distribuidor aos investidores, consubstanciadas em: (i) a ausência de informação ao investidor acerca da remuneração no momento do investimento ou do desinvestimento em 76% (setenta e seis por cento) de determinada amostra avaliada pela Supervisão de Mercados; (ii) declaração da Instituição de que o problema estaria restrito a operações de resgate, embora tenham sido identificadas operações de compra, em outra amostra avaliada pela Supervisão de Mercados, desprovidas de evidências; (iii) entre as operações que possuíam evidências de prestação de informações sobre a remuneração do distribuidor, foram identificadas operações com informações de taxas desacompanhadas do respectivo prazo de capitalização; (iv) inexistência, até dezembro de 2025, de *scripts* específico para o cenário de resgate de produtos de crédito privado no mercado secundário por e-mail, embora a Instituição disponha de *scripts* de investimento a serem seguidos por seus especialistas; e (v) falhas nos processos internos de monitoramento e supervisão destinados a verificar a observância dos *scripts* pelos especialistas, uma vez que tais inconsistências não foram identificadas previamente, vindo a ser detectadas apenas no curso do monitoramento realizado pela Supervisão de Mercados (“Indícios de Descumprimento”).

---

<sup>1</sup> Em suas versões em vigor desde 2 de janeiro de 2025 até a versão atualmente em vigor, inclusive.

<sup>2</sup> Em suas versões em vigor desde 1 de novembro de 2024 até a versão atualmente em vigor, inclusive.



Após avaliação do caso, questionamentos conduzidos pela ANBIMA e análise das respostas e evidências apresentadas, a Supervisão de Mercados entendeu que os Indícios de Descumprimento importam pequeno potencial de dano e são de fácil reparabilidade, uma vez que a Instituição possui procedimentos para o monitoramento da divulgação da informação da remuneração aos investidores, mas que necessitam de aprimoramentos que poderão ser corrigidos a partir do cumprimento das medidas descritas a seguir, razão pela qual foi expedida a Carta de Recomendação<sup>3</sup> para a Instituição.

### Compromissos Assumidos<sup>4</sup>

A Instituição aceitou as recomendações da Supervisão de Mercados, comprometendo-se a adotar as seguintes medidas com objetivo de cessar e corrigir os atos que possam ter caracterizado os Indícios de Descumprimento:

(i) detalhar, em documento escrito contendo as etapas e prazos aplicáveis, o processo de monitoramento adotado pela Instituição para verificar se o roteiro/procedimento de formalização que deve ser seguido nas operações de distribuição, com etapas e orientações para condução do atendimento e registro/confirmação da ordem do cliente, contemplando, de forma expressa, a divulgação ao investidor da remuneração do distribuidor no momento do investimento e/ou do desinvestimento (“**Script de Investimentos**”) está sendo seguido de maneira integral, devendo encaminhar no prazo de que trata esse item referido documento à Supervisão de Mercados;

(ii) conforme descrição feita para atendimento do item acima, (i) realizar auditoria interna com o objetivo de verificar se o monitoramento adotado pela Instituição para verificar se o Script de Investimentos está sendo seguido de maneira integral é eficaz, e (ii) caso seja identificada alguma

---

<sup>3</sup> A adoção das medidas propostas na Carta de Recomendação sana eventual irregularidade cometida, extinguindo, por consequência, a possibilidade de suposta infração.

<sup>4</sup> Estima-se que todos os compromissos assumidos serão cumpridos pela Instituição em até 90 (noventa) dias, contados do aceite da Carta de Recomendação.



falha no processo em questão, estabelecer a data máxima para implementação das medidas corretivas, sendo certo que ao término do procedimento de auditoria, deverá ser apresentado relatório detalhado contendo todas as verificações realizadas, conclusões obtidas, data da conclusão, observado o prazo limite indicado acima, tratativas adotadas e respectivas evidências;

(iii) realizar ação educativa para todos os colaboradores envolvidos na distribuição de produtos de investimentos sobre as obrigações relacionadas a transparência da remuneração previstas no Código de Distribuição e na RP de Distribuição, em suas versões vigentes; e

(iv) encaminhar relatório assinado pelo diretor estatutário responsável por controles internos ou compliance, atestando o cumprimento de todas as recomendações da Supervisão de Mercados.

