

Deutsche Bank



Grupo Deutsche Bank

Código de Conduta

Dedicado a promover um ambiente de trabalho sustentável

Fevereiro de 2025

O Código de Conduta faz referência a políticas e documentos do Grupo Deutsche Bank cujos links não estão disponíveis para partes externas.

Índice



Mensagem do CEO	3
Este é o Deutsche Bank	
Uma narrativa articulada, que permite que sejamos verdadeiramente orientados por um propósito	4
Aplicação e adesão ao Código	5
...Nossa cultura aspiracional	
Visão geral	6
Fazendo a coisa certa	7
Valorização dos funcionários e construção da confiança no local de trabalho	8
Tomada de decisões ponderada	9
Cada pessoa é um Gestor de Risco	10
Responsabilidades do gestor e o Kompass de Liderança	11
Manifestação de opiniões e preocupações (inclusive Denúncias)	12
...Nossas Pessoas	
Atividades pessoais relacionadas – Presentes e Entretenimento, e Conflitos Pessoais	13
Atividades pessoais relacionadas – Negociação de contas pessoais	14
Atividades pessoais relacionadas – Interesses comerciais externos e licenciamento de funcionários	15
Bem-estar	16
Meio Ambiente, Saúde e Segurança	17
...Nossos Clientes	
Tratamento justo de clientes, comunicação com os clientes, e tratamento de reclamações	18
Proteção e tratamento de informações confidenciais	20
...Nosso Negócio	
Conflito de Interesses	21
Comunicações, imprensa, redes sociais e interações com reguladores	22
Protegendo os interesses do banco	24
Prevenção e detecção de crimes financeiros	27
...Nossas Comunidades	
Sustentabilidade e respeito aos direitos humanos	30
Mercados justos e livres	33
Principais Contatos e Recursos	35

Visão Geral

Mensagem de Christian Sewing, CEO



Em nome da Diretoria Executiva, tenho o prazer de apresentar o Código de Conduta do Deutsche Bank.

Nossa nova declaração de propósito ajuda-nos a almejar ser o melhor que podemos ser enquanto atendemos nossos clientes e impulsionamos um crescimento sustentado para todos os nossos *stakeholders*. Por favor, familiarize-se com a declaração de propósito e a visão que está por trás dela.

O Código de Conduta é a base sobre a qual construímos nosso propósito. Ele define os padrões de comportamento e conduta, aos quais nós, como banco, e todos os nossos funcionários, devemos aderir.

Como uma empresa global e uma instituição diversa, é desafiador estabelecer um padrão abrangente para nossos diferentes ambientes de trabalho. Do mesmo modo, o Código não pode abordar todas as situações que podem surgir nas estruturas legais e regulatórias dentro das quais o Deutsche Bank opera.

Atendemos nossos clientes em todo o mundo através de uma ampla gama de produtos e serviços em nossos quatro negócios: Corporate Bank, Investment Bank, Private Bank e Asset Management.

Por essa razão, o Código não pretende ser um conjunto de regras para situações específicas, mas sim um guia geral. O sucesso do Código depende do uso de julgamento, por parte de cada um de nós, para lidar com um ambiente regulatório por vezes complexo, e buscar o aconselhamento adequado. Os assuntos críticos devem ser escalonados imediatamente e de forma apropriada.

Como um banco, temos responsabilidade perante nossos clientes, investidores e comunidades, bem como uns com os outros. Conquistar e manter a confiança de todos os nossos *stakeholders* é fundamental.

Nosso Código de Conduta foi criado para garantir uma conduta ética, com integridade, e de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis a nós no mundo todo, bem como com as políticas e procedimentos do Deutsche Bank. Apoiando tudo isto, está o princípio simples, mas básico, de que devemos fazer o que é certo e apropriado – não basta apenas seguir o que é permitido.

Queremos promover um ambiente aberto e diverso, no qual as opiniões e manifestações dos funcionários sejam valorizadas, e o sucesso de nossos funcionários e do banco seja construído com base no respeito, na colaboração e no trabalho em equipe no atendimento aos nossos clientes, *stakeholders* e comunidades.

Eu e a Diretoria Executiva esperamos que todos os funcionários estejam pessoalmente comprometidos em colocar este Código no centro de tudo o que fazemos. Estamos promovendo uma cultura de conduta ética. Agir de acordo com esses padrões é crucial para sermos um banco que alcance o sucesso sustentável.

Obrigado,

Christian Sewing

Este é o Deutsche Bank

Uma narrativa articulada, que permite que sejamos verdadeiramente orientados por um propósito



“Este é o Deutsche Bank” articula o porquê de estarmos aqui, o que queremos alcançar e como chegar lá.

Nosso propósito é nossa diretriz – a razão pela qual o Deutsche Bank existe:
Dedicados ao sucesso duradouro e à segurança financeira de nossos clientes em seus respectivos países e no exterior

Nossa visão traduz nosso propósito em uma meta tangível de longo prazo:
O Hausbank global: campeão europeu e a primeira escolha de nossos clientes

Nossa estratégia fornece o roteiro para o nosso sucesso. Tornando a visão realidade, ela se concentra em:
Modelo de Negócio – Modelo Operacional – Oferta Global – Retorno de Capital

Nossa cultura é a soma de nossos comportamentos: o principal impulsionador para atingirmos nosso propósito, visão e estratégia.
Capacitados para alcançarmos a excelência juntos, todos os dias

Nossa declaração é a promessa que fazemos uns aos outros e aos nossos stakeholders:
Com profunda dedicação



Este é o Deutsche Bank e, em particular, nossa cultura aspiracional, são a essência de nosso Código de Conduta. Embora não abranja todas as situações, ele nos guiará em novos desafios, ajudando-nos a tomar as melhores decisões e fazer a coisa certa.



- Modelo de Negócio** Modelo de negócio aprimorado, com foco em áreas onde temos posições de liderança de mercado em nossos quatro negócios centrados no cliente
- Oferta Global** Crescimento direcionado com base em uma forte ancoragem em nosso mercado local, e uma oferta e rede globais em determinados negócios
- Modelo Operacional** Evolução adicional de nosso modelo operacional e alocação disciplinada de recursos
- Retorno de Capital** Aspiração de gerar retornos de capital excedentes ao longo do tempo

Este é o Deutsche Bank

Aplicação e adesão ao Código



Nosso banco exige que todos os funcionários¹ cumpram as leis, regras e regulamentos aplicáveis, e sigam as disposições e o espírito deste Código, nossa Cultura Aspiracional, e as políticas e procedimentos aplicáveis (“políticas”).

A adesão a este Código é obrigatória, independentemente do seu local de trabalho.

Este Código e as políticas do banco se aplicam a você. Você deverá refletir esses princípios e nossa Cultura Aspiracional em seu trabalho diário.

O não cumprimento deste Código, ou seja, das políticas nele destacadas, bem como de quaisquer outras políticas relevantes e leis e regulamentos aplicáveis, será considerado uma violação grave dos termos de seu contrato de trabalho, podendo resultar em ações disciplinares, incluindo a rescisão do referido contrato.

Pergunta

Alex trabalha em Londres e tem um cliente nos Emirados Árabes Unidos (EAU). Alex tem um ótimo produto e acredita que ele será perfeito para as necessidades e a futura estratégia de investimento do cliente.

Alex não tem conhecimento das leis locais dos EAU, e entra em contato com o respectivo parceiro de Compliance de Linha de Negócio (“BLC”) para verificar se existem normas ou etapas processuais a serem consideradas para clientes dos EAU. O parceiro de BLC de Alex fornece uma cópia das diretrizes transfronteiriças dos EAU, deixando Alex ciente das exigências aplicáveis ao promover produtos específicos para clientes baseados nos EAU.

Alex agiu de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Sim. Embora isto possa atrasar o contato com o cliente, Alex agiu de forma responsável para garantir que suas operações atendessem às exigências legais, regulatórias e de política, além de agir de forma colaborativa e inovadora por meio da parceria com BLC para oferecer um ótimo produto que Alex acredita ser o melhor para o cliente.

Pergunta

Sam trabalha na área de Investment Bank (IB) e está buscando realizar negócios na Colômbia. Sam não tem clareza sobre as exigências e consequências fiscais para o grupo em geral. Então, ele analisa a Estratégia Fiscal e os Princípios Fiscais, e entra em contato com a área Fiscal do Grupo para obter aconselhamento.

Sam agiu de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Sim. Sam agiu de forma responsável ao realizar a *due diligence* necessária para garantir a conformidade com as leis aplicáveis ao banco, bem como ao encontrar colaborativamente a solução certa por meio de parceria. Nosso banco opera uma estrutura de controle e governança para garantir, em todos os aspectos relevantes, a conformidade com as leis fiscais aplicáveis, a apresentação de declarações de impostos precisas e o pagamento dos impostos devidos.



VOCÊ SABIA?

As versões mais recentes das políticas do banco e deste Código podem ser acessadas no [Portal de Políticas do banco](#).

Todos os materiais de treinamento de *e-learning* podem ser acessados através do [LearningHub](#).

No momento da sua contratação, e periodicamente, você será solicitado a reconhecer que está ciente, entende e concorda em cumprir este Código e outras políticas.

Nosso banco também está sujeito às leis, normas e regulamentos de muitas jurisdições onde fazemos negócios por meio de nossa presença física, detendo uma licença, ou pelo fato de nossos clientes estarem sediados naquela jurisdição e, sendo assim, as leis daquele país também podem ser aplicáveis.



Manifeste-se

Se você tiver dúvidas sobre os padrões, leis, normas e regulamentos aplicáveis a você, converse com seu supervisor, o Departamento Jurídico, e as áreas de Compliance, Prevenção de Crimes Financeiros (“AFC”), Fiscal do Grupo, Recursos Humanos ou outras funções pertinentes do banco.

¹ Os funcionários responsáveis por contratar Terceiros Contratados (TPC) ou Consultores de Negócios (BC) devem garantir que eles (TPC/BC) estejam cientes deste Código. Além disso, a Diretoria Executiva do DB AG se comprometeu a seguir as disposições e o espírito deste Código.

Nossa cultura aspiracional

Visão geral



Capacitados para alcançarmos a excelência juntos, todos os dias.

Nossa cultura é o reflexo de nossos comportamentos.

Ela é o resultado de como cada um de nós escolhe se comportar diariamente.

Uma mensagem inspiradora, quatro princípios orientadores e 16 comportamentos essenciais ajudam cada colega a entender o que é esperado quando atendemos nossos clientes, demonstramos responsabilidade perante os reguladores, interagimos entre nós, e usamos nossos processos e sistemas de forma eficiente.

A cultura aspiracional se torna uma força motriz por trás dos esforços individuais e coletivos, indo além das palavras no papel para uma experiência vivida e moldando a forma como abordamos o trabalho. O comportamento de acordo com nossa cultura aspiracional garantirá a realização de nosso propósito, o alcance nossa visão e a entrega de nossa estratégia.

Para mais informações

[Narrativa cultural](#)

[Nossa Cultura Aspiracional – Página da Intranet](#)

[Exemplo de comportamentos positivos e negativos](#)

Cultura Aspiracional	Dedicados ao sucesso duradouro e à segurança financeira dos nossos clientes em cada país e no exterior			
	Capacitados para alcançarmos a excelência juntos, todos os dias			
Princípios Orientadores	Agimos com responsabilidade para inspirar confiança...	Pensamos comercialmente para obter resultados sustentáveis...	Tomamos iniciativas para criar soluções...	Trabalhamos de forma colaborativa para o maior impacto...
Comportamentos Essenciais	<ul style="list-style-type: none"> Comportando-nos com integridade Assumindo a responsabilidade Manifestando-nos e ouvindo Avaliando riscos e controles 	<ul style="list-style-type: none"> Buscando uma experiência excelente para o cliente Avaliando o impacto de longo prazo das decisões comerciais Priorizando tempo e recursos Agindo de forma ponderada, mas decisiva 	<ul style="list-style-type: none"> Gerando novas oportunidades Desafiando o <i>status quo</i> Simplificando processos Confiando nas pessoas para tomar decisões 	<ul style="list-style-type: none"> Apoiando o diálogo e visões diferentes Resolvendo problemas em parceria Reconhecendo conquistas coletivas Tratando todos de forma justa
	<p>Consulte o item “Fazendo a coisa certa”</p>	<p>Consulte os itens “Tratamento justo de clientes” e “Tomada de decisões ponderada”</p>	<p>Consulte o item “Tomada de decisões ponderada”</p>	<p>Consulte os itens “Valorização dos funcionários e construção da confiança no local de trabalho”</p>

Código de Conduta do **Deutsche Bank**

Nossa cultura aspiracional

Fazendo a coisa certa



Agimos com responsabilidade para inspirar confiança...

Comportando-nos com integridade



Sempre nos comportamos com integridade.

Isto se aplica a todas as interações com nossos clientes, colegas e *stakeholders*.

Quando confrontados com questões que vão além deste Código, devemos nos orientar pelo que é certo e apropriado, e não apenas pelo que é permitido ou legal. Sempre assumindo e corrigindo nossos erros.

VOCÊ SABIA?

Se houver um conflito entre este Código e as leis, normas ou regulamentos locais, as disposições mais restritivas deverão ser aplicadas.

Assumindo a responsabilidade



Somos responsáveis por nossas ações ou omissões.

Isto inclui honrar nossos compromissos e levantar potenciais problemas assim que eles se tornam conhecidos.

Cada um de nós será responsabilizado por quaisquer atos impróprios ou ilegais.

VOCÊ SABIA?

Sua conduta pode ser denunciada aos reguladores, o que poderia resultar em penalidades civis ou criminais, ou na suspensão ou perda de sua licença/registro individual, quando aplicável.

Manifestando-nos e ouvindo



Manifestar-se é sempre a coisa certa a fazer.

É essencial ter coragem para levantar temas difíceis e fazer perguntas. Os Supervisores e as áreas Jurídica, Compliance, AFC, ou outras funções pertinentes, tomarão as medidas cabíveis após um rápido escalonamento. Ou, você pode relatar suas preocupações na página "Manifeste uma Preocupação" no dbNetwork ou na *Hotline* de Integridade.

Todos nós devemos ouvir as preocupações trazidas por outros, prestar atenção respeitosamente, e reconhecer e acompanhar os desafios.

Qualquer abuso de sua posição, sob qualquer forma, não será tolerado:

Você deve sempre agir exclusivamente no interesse do Deutsche Bank. Não se deixe guiar por interesses pessoais. Isto inclui usar a sua posição de influência, poder ou autoridade para assediar (inclusive sexualmente) ou intimidar um colega de trabalho, bem como usar a sua posição para exercer influência inadequada no interesse de, ou demonstrar favoritismo inapropriado em relação a, um indivíduo com quem você tem um relacionamento pessoal próximo ou uma relação familiar.¹

Avaliando riscos e controles



Agir eticamente é a maneira certa de fazer negócios.

Isto atende aos interesses de nossos clientes e *stakeholders*, sendo fundamental para alcançar o sucesso a longo prazo.

Ao tomar decisões e determinar o curso apropriado de nossas ações, todos nós devemos permanecer dentro do apetite e dos limites de risco.

Por isso, é importante adaptar os controles aos riscos que surgem, e escaloná-los de maneira oportuna e eficaz.

¹ Um "relacionamento pessoal próximo" inclui um relacionamento romântico ou sexual; relacionamento pessoal de negócios, comercial ou financeiro; coabitantes; ou dependentes financeiros de funcionários. Uma "relação familiar" inclui o cônjuge, parceiro de união civil, parceiro de união estável, filhos ou enteados, pai/mãe ou sogro/sogra, irmãos ou cunhados, avô/avó, tios e sobrinhos de funcionários.

Nossa cultura aspiracional

Valorização dos funcionários e construção da confiança no local de trabalho



Trabalhamos de forma colaborativa e tratamos todos com justiça, respeito e apreço.

O respeito mútuo é a base do desenvolvimento da confiança e do trabalho em parceria. Por essa razão, não toleramos comportamentos desrespeitosos, discriminação ou assédio (incluindo assédio sexual), ou qualquer comportamento ameaçador, hostil ou abusivo.

Trabalhamos juntos sem discriminação de raça, cor, sexo, nacionalidade, etnia, idade, religião, deficiência, estado civil, gravidez, orientação sexual, identidade e expressão de gênero, cidadania, ou qualquer característica protegida por lei.

Acreditamos que a diversidade entre os funcionários com diferentes perspectivas, talentos e contribuições, enriquece as nossas interações com os clientes, nossa vida profissional e as comunidades nas quais vivemos e trabalhamos.

Cumprimos todas as leis aplicáveis, oferecendo igualdade de oportunidades e possibilidades de crescimento para todos.

Procuramos resolver reclamações relacionadas às condições de trabalho com a maior brevidade e confidencialidade possíveis e de forma respeitosa para com os funcionários.

Não toleramos retaliações contra qualquer pessoa que faça uma reclamação relacionada às condições de trabalho, ou coopere com investigações sobre discriminação ou assédio.



Manifeste-se

Se você notar que um membro da equipe não está cumprindo estas normas, ou caso você esteja sofrendo discriminação, assédio ou outro comportamento inapropriado, manifeste-se. Para mais informações, veja [aqui](#).

Além de se manifestar e ouvir, você pode se comportar ativamente para evitar a discriminação, o assédio e a retaliação contra colegas: ...

Apoiando o diálogo e visões diferentes

Resolvendo problemas em parceria

Reconhecendo conquistas coletivas

Tratando todos de forma justa

Isto significa:

- Ser acessível, inclusivo, receptivo e empático
- Ouvir as pessoas, reconhecer e acompanhar os desafios
- Ser curioso, buscar e aprender com diferentes pontos de vista; tomar decisões com base no mérito
- Considerar o contexto de práticas e costumes locais que podem influenciar as decisões
- Colaborar com todos os negócios e regiões, trabalhar contra a mentalidade de não compartilhamento de informações; criar e unir ativamente equipes diversas
- Respeitar e valorizar as pessoas por suas contribuições

Saiba mais:

[Microsite DEI](#)

Para orientações sobre assédio, leia a seção respectiva no manual do funcionário, disponível no [HR Connect](#).

Nossa cultura aspiracional

Tomada de decisões ponderada

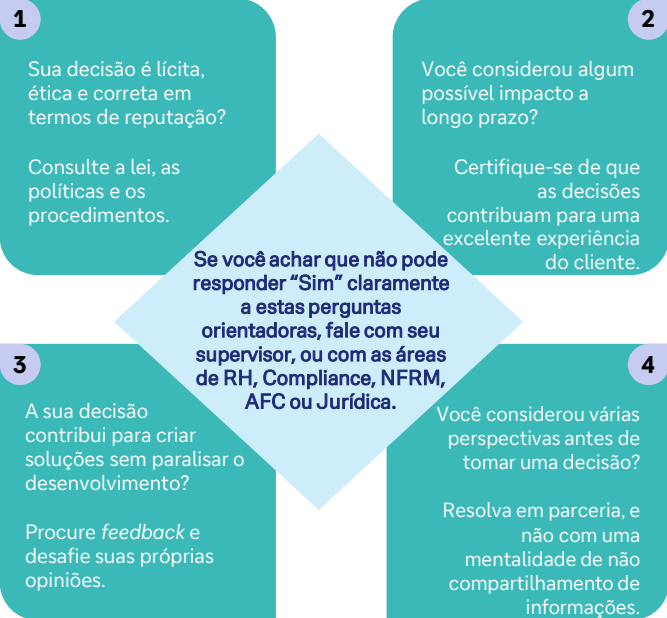


Tomamos a iniciativa de criar soluções optando pelas decisões corretas, e pensando comercialmente para obter resultados sustentáveis.

Embora este Código seja aplicável a todos os funcionários globalmente e seja apoiado pelas políticas e procedimentos do Deutsche Bank, ele não aborda todas as situações.

Quando a resposta não estiver imediatamente prevista na lei ou em nossas políticas, precisamos usar o bom senso e tomar decisões prudentes.

Quatro perguntas-chave nos ajudarão a exercer um julgamento sensato:



Além disso, tomamos iniciativas para...

...gerar novas oportunidades

...simplificar processos

...desafiar o *status quo*

...confiar nas pessoas para tomar decisões

Isto significa, por exemplo:

- Aumentar a conectividade do cliente, oferecendo produtos novos e adequados
- Compartilhar as melhores práticas com colegas em todo o mundo
- Entender nosso papel no processo e seus efeitos
- Romper com o pensamento convencional ao olhar para além de nosso ambiente imediato
- Delegar decisões para colegas com experiência relevante

Pensamos comercialmente para obter resultados sustentáveis...

...avaliando o impacto de longo prazo das decisões do negócio.

...priorizando tempo e recursos

...agindo de forma ponderada, mas decisiva

Isto significa, por exemplo:

- Julgar a adequação das interações com os clientes
- Tomar decisões equilibradas, considerando a visão do negócio e os riscos potenciais
- Trabalhar de forma eficiente, de acordo com o orçamento estabelecido
- Ser realista em relação ao tempo e o esforço necessários para concluir as tarefas
- Remover obstáculos à tomada de decisões oportunas
- Cumprir as leis e políticas aplicáveis
- Basear as decisões em fatos e evidências
- Avaliar o impacto das decisões sobre os clientes, a produtividade e a cultura

Nossa cultura aspiracional

Cada pessoa é um Gestor de Risco



No Deutsche Bank, cada um de nós tem um papel a desempenhar na construção de um banco mais forte, resiliente e sustentável. Nosso objetivo é promover uma cultura de forte conscientização e responsabilidade pelos riscos, na qual todos os funcionários atuem como gestores de riscos.

Nossa maior defesa é você.

Todos nós precisamos ser gestores de riscos. Isto significa assumir a responsabilidade, não apenas por você mesmo, sua equipe, linha de negócio ou função de infraestrutura, mas pelo banco como um todo.

Estamos expostos a uma ampla gama de riscos todos os dias. Esses riscos podem afetar nosso pessoal, nossos clientes, nossas receitas e nossa reputação.

Seja qual for a sua função, suas decisões e ações envolvem riscos. Nós evitamos esses riscos, aplicando controles, processos e sistemas adequados, mas ainda precisamos que você use o bom senso e aja com responsabilidade.

Apetite ao Risco

- A tomada de risco é parte integrante da atividade bancária. Devemos ter clareza sobre o nível de risco que estamos dispostos e somos capazes de assumir. A Diretoria define o Apetite ao Risco.

Identificação de Riscos

- Precisamos estar cientes dos riscos relacionados à nossa área de negócio, incluindo a identificação de quaisquer riscos que possam surgir.

Mitigação de Riscos e Controles

- Precisamos gerenciar ativamente nossos riscos, para garantir a permanência dentro do apetite ao risco.
- Fazemos isso aplicando técnicas de mitigação de riscos e sistemas de controles internos, tais como verificação dupla, aprovação do supervisor, aprovação do comitê, conciliação comercial, vigilância de compliance e monitoramento de transações.

Propriedade, Mensuração e Relatórios de Riscos

Operamos um modelo de 3 linhas de defesa. Isto significa que cada negócio é responsável pela propriedade e o gerenciamento de seu perfil de risco como a 1ª linha de defesa. As funções de Controle de Tipo de Risco (2ª linha de defesa, isto é, Finanças, Risco, Prevenção de Crimes Financeiros e Compliance) definem os Padrões Mínimos de Controle aos quais os proprietários do risco e os proprietários dos controles precisam aderir, e questionam a 1ª linha para garantir que estamos operando dentro do apetite ao risco. A auditoria é nossa 3ª linha de defesa.

Pergunta

Nia quer fechar uma negociação com um cliente antigo, com um histórico de muito sucesso. A negociação estaria fora do apetite ao risco, mas poderia render muito dinheiro ao Banco. Nia está convencida de que a negociação será bem-sucedida, e que pequenas violações de limites podem ser contornadas.

Nia está agindo de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Nia não deve fazer negócios fora do apetite ao risco do Banco. É necessário agir **de forma responsável**, avaliar todos os riscos e agir dentro de nossa estrutura de controle. Devemos questionar nosso colega sobre a justificativa e comunicar nossas preocupações. Nia precisa estar aberta a essa discussão, pois buscamos **trabalhar colaborativamente para um impacto maior**. Devemos respeitar os limites, tomar medidas preventivas para evitar violações, e ser **rigorosos, prospectivos e abrangentes na avaliação de riscos**. Devemos escalar os riscos importantes para a Alta Administração e **falar abertamente**. **Se algo parecer errado, devemos parar e buscar aconselhamento**.



TIPOS DE RISCO

Financeiro: Crédito, Mercado, Liquidez, Modelo e Empresarial

Não financeiro: Crime financeiro, Compliance, Operacional, Reputacional, Terceiros e outros

Políticas e Links

[Política de Gestão de Riscos](#)
[Estrutura de Controle](#)
[Site do Departamento de Risco](#)



Nossa Cultura Aspiracional

Responsabilidades do gestor e o Kompass de Liderança



O Kompass de Liderança orienta os gestores a serem modelos, formadores de cultura e facilitadores de pessoas...

...definindo os padrões de comportamento correto. Os Gestores...

- criam confiança e confiabilidade quando "falam a mesma língua" e exemplificam os princípios desejados
- garantem que a estratégia e a visão sejam experiências vividas
- supervisionam as atividades e a conduta dos funcionários, devendo manter um ambiente de controle apropriado para o seu negócio e desenvolvido para seguir as políticas aplicáveis e os requisitos regulatórios

...desempenhando um papel central na formação de um ambiente produtivo. Eles devem...

- estimular e reforçar comportamentos culturais desejados
- ajudar a incorporar nossos princípios orientadores nas práticas diárias
- ser responsáveis pela criação de um ambiente de trabalho inclusivo e diverso, que atraia e mantenha os melhores funcionários e permita que as equipes inovem, resolvam problemas e executem suas atividades com sucesso

...capacitando e empoderando seu pessoal. Os Gestores...

- dão o seu melhor todos os dias, aprendendo e crescendo coletivamente
- comunicam abertamente, são inclusivos e fornecem *feedback* regularmente
- reconhecem e reforçam positivamente os bons comportamentos, e agem rapidamente para intervir em caso de comportamentos inadequados
- podem ser responsabilizados pelas ações ou omissões de seus subordinados

Investimos tempo para liderar e inspirar.

Dedique tempo de qualidade para seu pessoal; entenda suas necessidades; treine e oriente-os para que realizem seu potencial máximo.

Entenda o papel crítico que a gestão de talentos desempenha em nosso sucesso.

Desenvolva um *pipeline* robusto de talentos e futuros líderes.

Atenda a sua equipe e abrace seu dever para com ela.

Trabalhamos de forma colaborativa .

Promova um ambiente onde a colaboração é valorizada para atingir o maior impacto, quebrando 'silos' de informação e pensando além dos limites da sua equipe. Incentive a participação ativa, buscando visões diversas e resolvendo problemas em parceria. Comemore as conquistas coletivas.

Buscamos e fornecemos *feedback*.

Procure *feedback* regularmente e aja de acordo com ele para elevar a eficácia da liderança. Demonstre que o *feedback* é bem-vindo e valorizado. Forneça *feedback* construtivo com clareza, empatia e respeito, encorajando os outros a se esforçarem pela excelência. Crie um ciclo de *feedback* frequente com sua equipe.

Nós tomamos a iniciativa.

Promova um ambiente onde a iniciativa prospere e soluções sejam criadas. Prepare as pessoas para desafiar construtivamente o *status quo*, tomar decisões, gerar novas ideias, e simplificar processos para atingir melhores resultados no interesse de nossos clientes e *stakeholders* de forma ampla.

Promovemos um senso de pertencimento.

Crie um local de trabalho inclusivo e psicologicamente seguro, apreciando e valorizando diferentes perspectivas e origens. Adote a diversidade de pensamento para impulsionar a inovação. Apoie o bem-estar de sua equipe, demonstre empatia e construa resiliência organizacional por meio do engajamento dos funcionários e da satisfação no trabalho.

Agimos com responsabilidade.

Cultive um ambiente no qual "fazer a coisa certa" seja recompensada para construir confiança. Capacite seu pessoal para assumir responsabilidades. Adote uma abordagem proativa para avaliar riscos e controles – garantindo transparência, justiça e integridade em suas ações. Escute e atue quando as pessoas se manifestarem.

Aceleramos o aprendizado e o crescimento .

Priorize o aprendizado para um desempenho sustentável, e não para um desempenho superior a curto prazo. Comprometa-se com o desenvolvimento pessoal. Promova a curiosidade intelectual, a experimentação e o compartilhamento de conhecimento, para permitir que sua equipe adote a mudança, aproveite as oportunidades e navegue através da complexidade com confiança.

Pensamos comercialmente .

Crie um ambiente onde as pessoas possam entregar resultados sustentáveis e excelentes experiências para os clientes. Garanta que os membros da sua equipe permaneçam informados e sejam capazes de avaliar o impacto de longo prazo das decisões de negócios. Dedique tempo e recursos para a sua equipe adequadamente, e tome decisões rápidas e ponderadas.



Acesse o Kompass de Liderança completo [aqui](#)

Nossa cultura aspiracional

Manifestação de opiniões e preocupações (inclusive denúncias)



Estamos comprometidos em criar uma cultura na qual todos tenham o poder de destacar problemas potenciais sem medo de retaliação. Cabe a todos nós tomar as medidas adequadas para lidar com essas preocupações.

Sua responsabilidade

Para termos o poder de alcançar a excelência juntos todos os dias, é preciso levantar quaisquer preocupações relacionadas a possíveis violações das leis, normas, regulamentos, políticas do banco e conflitos de interesse.

Você deverá relatar preocupações relacionadas a possíveis atividades criminosas por parte do DB, seus funcionários, clientes ou terceiros.

“Atividade criminosas”, por exemplo, inclui violações antitruste, suborno, corrupção, fraude, abuso de mercado e lavagem de dinheiro.

Você é incentivado a relatar todas as preocupações relacionadas a possíveis violações das leis, normas, regulamentos, políticas do banco e conflitos de interesse.

Espera-se que você levante suas preocupações prontamente, independentemente de pressões comerciais ou de outro tipo.

Se algo parecer errado, pare e procure aconselhamento, e, se estiver em dúvida, você deve escalar o assunto. É sempre melhor levantar um problema do que permanecer em silêncio.

VOCÊ SABIA?

Nada neste Código (ou em qualquer outro local) tem a intenção de proibir ou restringir o reporte de uma preocupação para uma autoridade regulatória ou supervisora relevante. Você não precisa nos avisar com antecedência.

A confidencialidade é primordial

Escalonamentos, particularmente aqueles relacionados a possíveis casos de má conduta, são tratados estritamente de acordo com o princípio da “necessidade de saber”.

As informações são tratadas da forma mais confidencial possível, de acordo com a necessidade de investigar e abordar as preocupações, e com as leis e regulamentos aplicáveis.

A retaliação é proibida

“Retaliação” significa qualquer ação adversa tomada contra uma pessoa, porque ela fez uma denúncia ou cooperou com uma investigação.

Proibimos a retaliação contra qualquer indivíduo por relatar preocupações, independentemente de quem estiver envolvido no relato. Proibimos, ainda, a retaliação contra aqueles que auxiliam ou cooperam em qualquer investigação. Indivíduos envolvidos em retaliação estarão sujeitos a ações disciplinares, inclusive a rescisão do contrato de trabalho. Os gestores também podem ser responsabilizados pelo comportamento de indivíduos sob sua supervisão, que se envolvam em ações de retaliação.

Links

Sistema de denúncias por telefone: +49 (0)30-20867999

Números de telefone para determinados países disponíveis [aqui](#)

[Hotline de Integridade](#)

[Homepage de Manifestação de Preocupações](#)

[Manifestações Confidenciais - Homepage \(sharepoint.com\)](#)

[Política de Manifestação de Preocupações \(incluindo Denúncias\)](#)

Siga estes canais de escalonamento

Existem vários canais internos que você pode usar para relatar possíveis más condutas ou preocupações éticas.

- **Hotline de Integridade** – esta linha direta é operada pela Função Central de Denúncias (“WBCF”), o grupo de especialistas do Banco. Todos os funcionários podem levantar qualquer preocupação confidencialmente, em particular, com relação a má conduta. A **Hotline de Integridade** também permite denúncias anônimas.
- Ou, **mais diretamente**, você pode expressar suas preocupações para:
 - o seu supervisor
 - o **head** de seu departamento ou Consultor de Negócios de RH
 - Áreas de Compliance, AFC ou Jurídica

Pergunta

Huan toma conhecimento de que um colega tem se comportado de uma forma que pode constituir assédio sexual em relação a um membro júnior da equipe. Huan imediatamente escala o assunto por meio da [Hotline de Integridade](#).

Huan está tomando a atitude correta?

Resposta: Sim. Nossa estrutura de Manifestações e Denúncias não se concentra somente em má conduta decorrente de nosso trabalho. A Má Conduta Não Financeira, como assédio e discriminação, tem um impacto negativo em nossa equipe, clientes e reputação. Tais comportamentos também podem ser um indicador de outras irregularidades. É importante que esses comportamentos sejam rapidamente identificados e abordados.

Nossas Pessoas

Atividades pessoais relacionadas – Presentes e Entretenimento, e Conflitos Pessoais



Agimos de forma responsável para inspirar confiança, comportando-nos com integridade e assumindo a responsabilidade por nossas ações.

Os funcionários devem divulgar quaisquer conflitos de interesse potenciais ou reais

Evitar a divulgação de conflitos de interesses pessoais pode levar a sanções disciplinares.

Por exemplo, se você tem um relacionamento pessoal próximo com um fornecedor, cliente ou colega, isso deve ser divulgado.

Há também outras circunstâncias em que o banco é obrigado a impor limitações e/ou requisitos aos funcionários, incluindo:

- Despesas comerciais; por exemplo, presentes e entretenimento
- Contribuições políticas
- Negociação de contas pessoais (negociação de funcionários)
- Atividades externas
- Advertências policiais, investigações criminais e regulatórias

Despesas empresariais – Presentes e Entretenimento

Não oferecemos ou aceitamos presentes ou entretenimento que possam criar um conflito de interesses real ou percebido, ou a aparência de uma tentativa imprópria de influenciar decisões comerciais. Em termos práticos, isto significa garantir que quaisquer presentes ou entretenimento sejam razoáveis, proporcionais e oferecidos para um propósito comercial legítimo.

Pergunta

Kaya trabalha para o DB nos EUA. O filho de Kaya volta para casa depois de cursar a faculdade. O filho está desempregado no momento, mas economizou uma pequena quantia. Ele é politicamente ativo e quer contribuir com suas próprias economias, para um candidato concorrendo a governador. Kaya registra isso no sistema de Gestão de Atividades Políticas ("PAMS") para obter pré-autorização da Regional ABC.

Kaya fez a coisa certa?

Resposta: Sim. Kaya agiu em linha com a cultura aspiracional, escalonando o assunto para sua equipe ABC Regional, mostrando conhecimento dos requisitos da política de Lobby e Política dos EUA, que também se estende a pessoas relacionadas a um funcionário do DB. Kaya ajudou o DB a não ser exposto a quaisquer potenciais sanções, penalidades ou outras ações de execução da lei.

Pergunta

Lian vai se encontrar pessoalmente com um possível cliente antes de garantir um contrato. O cliente já organizou sua viagem e acomodação. Na chegada, Lian informa ao cliente prospectivo que a reserva foi feita em um hotel 5 estrelas com todas as refeições e bebidas pagas pelo Banco. Lian não combinou isso, e nem contou isso ao seu gerente de linha.

Lian fez a coisa certa?

Resposta: Não. Lian não agiu com integridade. Suas ações, dado que isto ocorre durante a negociação de um contrato, podem ser vistas como para influenciar o processo. Isto não é a coisa certa a fazer e contraria as políticas do banco, podendo causar danos reputacionais.

Contribuições Políticas

- Nosso banco é uma organização politicamente neutra e não se envolve em campanhas político-partidárias, nem faz doações político-partidárias. Quando você conduz diálogos com governos sobre questões relevantes para o seu negócio, qualquer comunicação deve ser realizada de forma honesta e precisa.
- Se você estiver envolvido em atividades políticas de caráter pessoal, você é responsável por garantir que isto seja mantido totalmente separado de suas obrigações como funcionário. Os fundos ou recursos de nosso banco (incluindo o tempo) não podem ser usados para fins políticos.

Advertência policial, Investigações Criminais e Regulatórias

- Se você receber uma advertência policial, ou se tornar alvo de uma investigação criminal ou regulatória, quando legalmente permitido, informe seu gerente de RH local imediatamente.
- O gerente local de RH notificará o RH do Grupo e a área Jurídica quando necessário, bem como quaisquer outros *stakeholders*, conforme apropriado.

Políticas e Links



[Combate ao Suborno e à Corrupção - Procedimento de Despesas Comerciais](#)

[Política de Conflito de Interesses – Grupo Deutsche Bank](#)

Nossas Pessoas

Atividades pessoais relacionadas – Negociação de Investimentos Pessoais



Suas atividades de negociação pessoal precisam atender aos requisitos legais e regulatórios, para evitar, até mesmo, a aparência de *insider trading* e/ou outros conflitos potenciais. Podemos oferecer clareza real e execução de forma coordenada, eficiente e eficaz, quando agimos de acordo com a *Política de Negociação de Conta Pessoal ("PAD")*.

Negociação de Investimentos pessoais (negociação de funcionários)

Os interesses do banco e de seus clientes estão acima de nossos interesses pessoais de investimento.

Comportar-se com integridade significa sempre divulgar suas atividades pessoais de investimento à área de Employee Compliance.

De acordo com a política, você deverá obter aprovação prévia sempre que se envolver em negociações para suas contas pessoais ou de partes relacionadas, que estejam em seu próprio nome ou em seu benefício, ou quando você tiver o poder de realizar negociações ou exercer seu critério.

Esta exigência de autorização prévia/divulgação inclui Transações de Investimento Privado ("PIT"), que são investimentos financeiros ou produtos não listados/negociáveis em nenhuma bolsa.

Os processos e controles estabelecidos visam a execução adequada de suas atividades pessoais de investimento.

Lidar com suas contas pessoais de acordo com nossas políticas protege a reputação do banco. Todos nós temos a responsabilidade de fazer a coisa certa.

VOCÊ SABIA?

- A área de Employee Compliance tem um Sharepoint para todos os temas relacionados à negociação de contas pessoais.
- Uma visão geral dos produtos financeiros que requerem autorização prévia também pode ser encontrada nesse local.



Pergunta

Dominique trabalha na área de Infraestrutura e quer investir em ações. Sem ter certeza se o produto requer autorização prévia, Dominique entra em contato com a área de Employee Compliance para obter esclarecimentos.

Dominique se comportou com integridade?

Resposta: Sim. Dominique agiu de forma responsável e buscou esclarecimentos quando não entendeu a aplicação das regras do PAD. Dominique agiu de forma transparente e com integridade.

Pergunta

Yuki, uma colega da área de Corporate Bank, e Ben, da área de Investment Bank, são amigos próximos. Ben contou a Yuki sobre um evento futuro em uma empresa listada. Na expectativa de um retorno rápido, Yuki compra ações por meio de uma de suas contas de corretagem divulgadas.

Yuki e Ben seguiram nossas políticas?

Resposta: Não. Yuki e Ben não se comportaram com integridade. Enquanto Yuki se concentrou em seus lucros de curto prazo, Ben violou o princípio da "Necessidade de Saber" ao compartilhar "Informações Sensíveis sobre Preços".

Políticas e Links



[Política de Investimentos Pessoais – Grupo Deutsche Bank](#)

Nossas Pessoas

Atividades pessoais relacionadas – Interesses comerciais externos e certificações de funcionários



Agimos de forma responsável para inspirar confiança, comportando-nos com integridade e assumindo a responsabilidade por nossas ações.

Interesses comerciais externos

Esperamos que você dedique seus melhores esforços e habilidades ao nosso banco.

“Interesses Comerciais Externos” (OBIs) são determinados interesses ou atividades realizadas por funcionários fora de sua função em ou com nosso banco, sejam elas remuneradas ou não. Em geral, tratam-se de cargos em organizações externas, como diretorias ou parcerias, empregos externos/outros ou nomeações para cargos públicos. Padrões mínimos foram definidos para evitar ou gerenciar conflitos com qualquer Interesse Comercial Externo e os deveres do funcionário com o objetivo de proteger o banco e sua equipe contra riscos de reputação; evitar interferências com suas responsabilidades para com o banco; e auxiliar a área de Compliance na identificação e prevenção, ou mitigação de conflitos. Você deverá divulgar e obter aprovação antes de se envolver ou concordar em se envolver em um Interesse Comercial Externo através do [GECCo](#). Os Interesses Comerciais Externos nos quais você ainda estava envolvido ao ingressar em nosso banco devem ser divulgados dentro de 30 dias após a atribuição de um Atestado de inicial de Compliance (Global Compliance Attestation).



Código de Conduta do **Deutsche Bank**

Pergunta

Syed quer abrir uma imobiliária para fins de aluguel de imóveis particulares.

Syed precisa divulgar um OBI no [GECCo](#)?

Resposta:

- Não. Se Syed estiver montando a empresa na qual ele é o único diretor, ou com um membro de sua família, isto estará fora do escopo da política de OBI e não exigirá autorização prévia.
- Sim. Se Syed pretende abrir a empresa com um amigo/membros não familiares, isto requer autorização prévia e **PRECISA** ser divulgado no [GECCo](#).

Observação: os funcionários **PRECISAM** receber aprovação formal da área Employee Compliance antes de assumir cargos, realizar atividades, envolver-se em contratações etc.

Pergunta

Lee iniciou suas atividades no Deutsche Bank recentemente vindo de uma empresa concorrente na mesma localidade. Em sua antiga empresa, ele era certificado pelo regulador local, então Lee começa a contatar clientes.

Lee está certo em começar a contatar clientes?

Resposta: Não, as certificações de Lee não são transferidas automaticamente entre as empresas. Lee deverá verificar com a área local de RH ou Compliance, para garantir que a licença apropriada esteja em vigor antes que ele conduza atividades regulamentadas, tais como negociações com clientes.

Certificações de Funcionários

Muitas jurisdições têm exigências de Certificações de Funcionários que os indivíduos precisam cumprir antes de conduzir atividades regulamentadas*. Isto não é transferido automaticamente quando um indivíduo muda de empresa (*por exemplo, venda e negociação de produtos financeiros).

Para entender as exigências de sua função, consulte a Política Global de Certificações e Registro de Funcionários, a qual define os objetivos de controle, princípios e outras exigências essenciais para as atividades regulamentadas da empresa na região.

Além disso, as políticas locais de Certificações de Funcionários fornecem informações detalhadas sobre as jurisdições nas quais você precisa de licenças.

Você é responsável por garantir que você detém a licença correta para desempenhar sua função. Seu gestor e a área de Compliance deverão ser consultados, caso você tenha alguma dúvida ou precise de mais informações.

Políticas e Links



[Política de Interesses Comerciais Externos – Grupo Deutsche Bank](#)

[Política de Certificações e Registro de Funcionários – Grupo Deutsche Bank](#)

Nossas Pessoas Bem-estar



No Deutsche Bank, incorporamos a saúde e o bem-estar no cerne de nossa cultura.

O Deutsche Bank visa criar um ambiente de trabalho que promova a saúde e o cuidado, e onde você possa ser você mesmo em seu trabalho, sentindo-se apoiado e feliz para obter o melhor desempenho e prosperar em sua carreira. Queremos capacitá-lo proativamente a priorizar seu próprio bem-estar e apoiar aqueles ao seu redor a fazerem o mesmo.

Saúde e bem-estar dizem respeito a comportamentos cotidianos, com base nas quatro dimensões a seguir:



O banco atua continuamente para alinhar suas ofertas de bem-estar aos benefícios, às iniciativas de Diversidade, Equidade e Inclusão, ao novo modelo de trabalho híbrido e à agenda de Talentos e Desenvolvimento, incluindo o desenvolvimento da Liderança com nosso e-learning [Dominando a Gestão Moderna](#) personalizado para Gestores. O objetivo é compartilhar as melhores práticas em toda a organização, envolver todos os *stakeholders* e tornar o bem-estar parte de nossa cultura de desempenho sustentável.

Para enfatizar ainda mais o comprometimento da Alta Administração com o bem-estar dos funcionários, o Comitê de Gestão do Grupo ("GMC") nomeou Defensores do Bem-estar em cada Equipe de Liderança global e divisional, os quais apoiam a agenda de bem-estar ao lado de Fabrizio Campelli, Patrocinador do Bem-estar da Diretoria Executiva.

Para tornar as ofertas de bem-estar do banco mais transparentes, aumentar a conscientização, e melhorar o alinhamento entre as divisões e regiões, o [Hub Global de Bem-estar](#) está disponível para todos os funcionários. O *hub* reúne uma variedade de recursos, iniciativas e benefícios de todo o banco em um só local, facilitando a localização de informações sobre como obter suporte (por exemplo, *hotline* 24 horas do Programa de Assistência ao Funcionário, Primeiros Socorros de Saúde Mental, médicos da empresa etc.), ou sobre recursos de desenvolvimento pessoal. Ele também oferece várias dicas úteis sobre como melhorar o bem-estar.

Sua saúde mental continua sendo uma prioridade: "Tudo bem não estar bem"

Mais de 600 Socorristas de Saúde Mental (MHFAs) globalmente - funcionários voluntários que apoiam ativamente a saúde mental de seus colegas, são organizados em um grupo de trabalho internacional para coordenar melhor seus esforços. Você também pode participar de sessões regulares de engajamento, *webinars* ou grupos de apoio em todas as regiões e divisões. Além disso, o banco oferece um [módulo de eLearning](#) interno de conscientização sobre saúde mental.

A mensagem "Tudo bem não estar bem" é incluída na comunicação da Alta Administração e em toda a plataforma regularmente, incentivando manifestações e a procura por apoio, quando necessário.

Nossas Pessoas

Meio Ambiente, Saúde e Segurança



O Deutsche Bank prioriza e promove a importância do meio ambiente, da saúde e da segurança.

Meio Ambiente, Saúde e Segurança:

Estamos comprometidos em fornecer práticas e locais de trabalho seguros para a condução de negócios, em benefício de nossos funcionários e clientes.

Acreditamos que a integração de sólidas práticas ambientais, de saúde e segurança em nossos negócios proporciona diversos efeitos positivos. Isto contribui para melhorar a qualidade e a produtividade no local de trabalho, e aumenta a satisfação geral dos funcionários.

A Alta Administração está comprometida em promover nossos programas e políticas de meio ambiente, saúde e segurança.

Expectativas em relação aos Funcionários:

- Todos têm a responsabilidade pessoal de cuidar razoavelmente da própria segurança e da segurança de outras pessoas durante as atividades de trabalho.
- Relate qualquer perigo, incidente, acidente ou quase acidente no local de trabalho, ou qualquer outro risco que represente uma ameaça à segurança de seus colegas.
- Saiba o que fazer em caso de incêndio ou emergência médica.
- Conclua o treinamento atribuído a você.
- Antes de viajar a negócios, consulte o *hub* de informações de Segurança de Viagens para obter suporte e os recursos disponíveis para garantir que seja seguro para você viajar e permanecer seguro enquanto você viaja. Isto inclui receber aprovação prévia para viajar para determinados países.

Pergunta

Recentemente, Faheem começou a ir para o escritório de patinete elétrico, recarregando a bateria na agência do banco para poder voltar para casa no fim do dia.

Isto está de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Com o aumento do uso desses dispositivos, surge uma preocupação com a segurança contra incêndio associada ao seu carregamento e armazenamento. Para proteger a segurança de edifícios e ocupantes, o Deutsche Bank não permite a recarga de baterias em estações de trabalho ou áreas de escritório de qualquer veículo elétrico leve pessoal, incluindo bicicletas elétricas, patinetes elétricos, *segways*, *hoverboards*, *go-peds* e monociclos motorizados. Esses dispositivos não podem ser armazenados em qualquer local que obstrua a circulação e as saídas.

Pergunta

Recentemente, Kim passou por uma cirurgia no joelho. Embora seja capaz de trabalhar, Kim precisa da ajuda de uma muleta durante algumas semanas. A agência está localizada no 15º andar, e Kim não tem dificuldade para chegar ao balcão do banco localizado perto do saguão do elevador. Kim discutiu a situação com seu gestor, ansiosa para retornar ao escritório para apoiar equipe durante uma movimentada revisão de fim de trimestre. O gerente concorda em avisá-los se Kim precisar de alguma coisa.

Isto está de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Eles não consideraram o nível de evacuação assistida necessária enquanto a mobilidade de Kim estiver prejudicada. Elevadores de passageiros normalmente não podem ser usados quando o prédio está em evacuação de incêndio. Kim pode estar colocando sua própria segurança e a de outras pessoas em perigo se tentar descer as escadas e descobrir que não consegue e, possivelmente, impedir outros de usarem a escada para escapar. Kim deve, primeiramente, discutir as exigências de um plano de evacuação pessoal com a equipe responsável antes de retornar ao escritório.

Políticas e Links



Compromisso da Diretoria Executiva com a Saúde e a Segurança, como uma Declaração de Intenções: [Publicações de Sustentabilidade - db.com](#)

Política:

[Política de Meio Ambiente, Saúde e Segurança \("EHS"\) – Portal de Políticas do Deutsche Bank](#)

Relate um perigo ou incidente ao Centro de Operações Regional mais próximo:

[SOS Incidente de Segurança](#)

[Homepage de Manifestação de Preocupações](#)

Hub de informações sobre Segurança de Viagens:

[Segurança de Viagens – Deutsche Bank CSO \(db.com\)](#)

Nossos Clientes

Tratamento justo de clientes, comunicação com os clientes e tratamento de reclamações (1/2)



Pensamos comercialmente ao buscar uma excelente experiência do cliente. Agir de forma responsável, honesta, justa, profissional, comportando-se com integridade e de acordo com os melhores interesses de nossos clientes em todos os momentos, é fundamental para nossa estratégia

Tratamento justo de clientes

Em termos práticos, o tratamento justo de clientes é parte integrante da nossa Cultura Aspiracional e significa:

- Agir com responsabilidade, fazendo o que é certo, e não somente o que é permitido;
- Nunca se aproveitar de alguém de forma injusta, ou prejudicá-lo por meio de manipulação, ocultação, abuso de compartilhamento de informações confidenciais, ou uso indevido de informações; ou,
- Distorção de fatos importantes, ou negociações ou práticas injustas.

Esforçamo-nos para proporcionar uma excelente experiência aos clientes. Isto é obtido por meio de:

- Conhecimento do cliente e entendimento de suas necessidades;
- Busca ativa e adaptação ao *feedback* do cliente;
- Trabalho conjunto com outras áreas do banco, visando uma experiência positiva para o cliente; e,
- Atendimento de clientes com resultados mutuamente benéficos.

Nosso objetivo é fornecer aos clientes soluções adequadas que levem aos resultados apropriados para eles, com base em suas necessidades declaradas, sofisticação e atitude em relação ao risco.

Comunicação com os clientes

As comunicações com nossos clientes, tanto verbais como escritas, precisam ser sempre justas, claras e precisas.

- Comunicações, tais como circulares de ofertas e pesquisas, promovem a eficiência do mercado ao garantir que todos os participantes do mercado tenham a oportunidade de agir com base em informações precisas e completas, e não dados falsos ou enganosos.
- Agir com responsabilidade significa garantir que todas as comunicações bancárias atendam a determinados padrões e requisitos mínimos de conteúdo.
- Além disso, os requisitos específicos relacionados a certas categorias de comunicações, tais como pesquisas, vendas, marketing e publicidade, são objeto de políticas suplementares.



Políticas e Links

[Política de Comunicação Empresarial - Grupo Deutsche Bank.](#)

[Política de Suitability e Appropriateness – Grupo Deutsche Bank](#)

Pergunta

Chris é responsável por Comunicações na área de Investment Bank, e não tem certeza sobre os detalhes de um produto específico a ser comercializado amanhã. Chris levanta a questão com o gestor da equipe e especialistas no assunto, apesar de um possível atraso.

Chris estava certo em adiar o lançamento do produto?

Resposta: Sim, Chris agiu de acordo com nossa Cultura Aspiracional, evitando uma possível distorção dos produtos do banco, e protegendo os interesses dos clientes e do próprio banco.

Pergunta

Jean trabalha em uma agência de varejo. Um cliente de varejo visita a agência buscando investir integralmente uma pequena herança que recebeu. Jean sugere ao cliente um produto não protegido pelo valor principal, destinado apenas a indivíduos com alto patrimônio, isto é, "clientes sofisticados", e pelo qual ele receberá uma comissão maior.

Jean agiu no melhor interesse do cliente?

Resposta: Não, Jean não agiu no melhor interesse do cliente, vendendo um produto pelo qual receberia uma comissão maior e, portanto, uma chance melhor de atingir uma meta definida pelo banco. Jean não deveria ter vendido o produto por meio de uma apresentação enganosa da importância dos riscos envolvidos no produto. Ele vendeu o produto de forma enganosa por não considerar se ele era adequado para o cliente.

Nossos Clientes

Tratamento justo de clientes, comunicação com os clientes e tratamento de reclamações (2/2)



A Experiência do Cliente está no centro do que fazemos, sendo essencial para o nosso negócio para garantir que os ativos dos clientes sejam protegidos, e que suas preocupações sejam ouvidas e suficientemente abordadas.

Espera-se que todos nós atuemos rapidamente em relação às reclamações dos clientes

As reclamações podem ser recebidas diretamente da pessoa que reclama, ou por meio de um terceiro autorizado, e podem ser transmitidas por vários meios, incluindo através de correspondência, telefone, e-mail ou pessoalmente. Elas também podem envolver uma solicitação, expressa ou implícita, de um pagamento ou ajuste.

Espera-se que todos os funcionários encaminhem as reclamações imediatamente para a Função de Gestão de Reclamações de sua respectiva Divisão. Qualquer Reclamação que represente um risco maior para o banco deverá ser prontamente escalonada para a Alta Administração e a área de Compliance da Divisão. Todas as reclamações devem ser tratadas de forma justa, rápida, imparcial, objetiva e o mais rápido possível, em qualquer caso, dentro dos prazos regulatórios definidos.

Protegendo os ativos e contas de clientes

Garantimos a custódia e a proteção dos ativos de nossos clientes em todos os momentos agindo com integridade, seguindo as políticas e controles pertinentes, e garantindo que estamos fazendo o que é certo.

Políticas e Links



[Política de Reclamações de Clientes](#)

Pergunta

Um cliente envia um e-mail para Alex perguntando sobre sua conta. Ao mesmo tempo, ele expressa preocupações sobre problemas técnicos do sistema. Alex fala com o departamento de TI para esclarecer o problema e gerencia a correção para o cliente. Além disso, Alex toma medidas para garantir uma melhor experiência geral e evitar problemas futuros

Alex respondeu adequadamente às preocupações do cliente?

Resposta: Sim. Alex assumiu a responsabilidade de resolver o problema para o cliente. Alex também tomou a iniciativa de considerar a reclamação como uma oportunidade de garantir uma experiência geral melhor para o cliente. No entanto, as preocupações levantadas em torno dos problemas técnicos do sistema precisam ser registradas como uma reclamação do cliente.



Pergunta

Toni recebeu uma ligação de um cliente preocupado com transações incomuns e não reconhecidas efetuadas em sua conta, e seus extratos estão chegando com muito atraso. Uma vez que o assunto parece estar relacionado a um problema de sistema, Toni não considera isso uma reclamação e, assim, não encaminha o assunto para seu gestor. Toni decide esperar até que o cliente ligue novamente. Ele também não registra ou notifica a Função de Gestão de Reclamações de seu negócio.

Toni respondeu adequadamente às preocupações do cliente?

Resposta: Não. Toni precisa encaminhar a reclamação imediatamente para a Função de Gestão de Reclamações da divisão. Uma 'reclamação' significa qualquer expressão de insatisfação ou queixa, independentemente de justificada ou não, efetuada por ou em nome de um cliente ou contraparte, sobre o fornecimento ou não fornecimento dos serviços financeiros do banco (por exemplo, execução de transações, ou alienação de títulos ou fundos). Isto também pode incluir questões de relações públicas ligadas às práticas comerciais do banco com potencial de prejudicar nossa reputação, marca e valor de mercado, ou envolver questões de direitos humanos, sociais ou ambientais.

VOÇÊ SABIA?

Na maioria das jurisdições, há exigências legais ou regulatórias sobre como responder e relatar reclamações. Além disso, as reclamações podem ser uma indicação de um problema mais amplo. Quanto mais cedo elas forem relatadas, mais cedo o banco poderá agir.

Nossos Clientes

Proteção e tratamento de informações confidenciais



Agimos com responsabilidade para manter a confidencialidade das informações dos clientes e do banco, para inspirar confiança e manter a conformidade com os requisitos regulatórios.

Nossos clientes esperam que mantenhamos a confidencialidade de suas informações, sejam elas relacionadas a questões financeiras, pessoais ou comerciais. Também esperamos que você mantenha a confidencialidade de nossas próprias informações.

Isto significa que você deverá manter as informações do cliente e do banco sob confidencialidade, e protegê-las do acesso por pessoas não autorizadas. Você não deve compartilhá-las com ninguém, dentro ou fora do banco, que não tenha a legítima “necessidade de saber”. Você é responsável por decidir se o seu destinatário “precisa saber” das informações:



Não é adequado compartilhar informações confidenciais com familiares e/ou amigos. Mesmo que você acredite que um familiar ou amigo não fará mau uso das informações, elas não podem ser compartilhadas.

As restrições à divulgação de informações confidenciais não se destinam a, e não devem, impedir que os funcionários relatem ou escalonem quaisquer preocupações, ou respondam a perguntas ou solicitações de reguladores, órgãos de segurança pública ou seus representantes formalmente nomeados, tribunais ou monitores do banco.

VOCÊ SABIA?

As informações confidenciais podem ser escritas, verbais ou eletrônicas, e incluem uma ampla variedade de dados originados de fontes como aplicativos de TI, estratégias e listas de clientes. Em caso de dúvida, considere todas as informações que você recebe como “confidenciais”. “Informações privilegiadas” são um tipo de informação confidencial.

Políticas e Links

[Política de Uso e Tratamento de Informações Confidenciais do Cliente, e Informações Proprietárias e Privilegiadas do Deutsche Bank](#)

[Controles de Segurança da Informação](#)

[Classificação das Informações – Segurança da Missão](#)

[Segurança de E-mail](#)

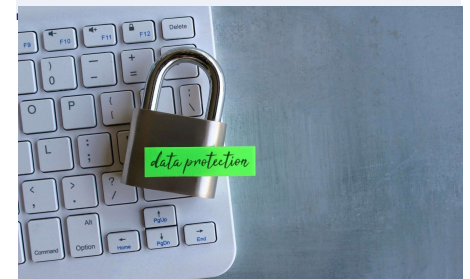
[Informações Sensíveis](#)

Pergunta

Um colega pede para Jesse compartilhar informações de clientes de seu antigo empregador. O colega explica que isto seria uma ótima oportunidade para o banco adquirir novos clientes, fazer vendas cruzadas de produtos financeiros e, para Jesse, atingir suas metas trimestrais.

Isto estaria de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Jesse não deve divulgar essas informações, e poderá precisar escalonar o fato de que elas foram solicitadas. As informações de clientes de um antigo empregador são informações confidenciais desse empregador, e temos a obrigação legal de protegê-las, mesmo após deixar a empresa. Ao divulgar essas informações, Jesse violaria este Código, expondo a si e ao banco às responsabilidades legais.



Nosso Negócio

Conflito de Interesses



Agir de acordo com nossa Cultura Aspiracional reconhece que os conflitos podem ter nuances e, ao lidar com potenciais conflitos, você deverá agir com integridade, e usar o bom senso de forma consistente com este Código e nossas políticas.

Conflitos de interesse não controlados levaram a questionamentos regulatórios significativos e multas em todo o setor financeiro, incluindo o nosso banco.

Um conflito de interesses surge quando uma ou mais pessoas ou entidades têm interesses conflitantes, e o atendimento de um interesse pode prejudicar outro.

Como um provedor global de serviços financeiros, nosso negócio inevitavelmente dá origem a conflitos reais e potenciais (inclusive onde percebidos). Mantemos acordos organizacionais e relacionados a sistemas, e aplicamos outras medidas para ajudar a evitar, reduzir ou evitar conflitos.

Todos os conflitos de interesse, incluindo aqueles que surgem devido a um relacionamento pessoal próximo ou uma conexão familiar em nosso banco, um cliente, um fornecedor etc., devem ser relatados imediatamente ao seu supervisor e, conforme necessário, ao Departamento de Seleção e Conflitos Comerciais, e às áreas de Compliance, Recursos Humanos ou Jurídica, para que possam ser resolvidos adequadamente.

Você não deverá abusar de seu cargo em nosso banco, entre outras coisas, para exercer influência indevida em nome de, ou mostrando favoritismo inapropriado em relação a, um indivíduo com quem você tem um relacionamento pessoal próximo ou uma relação familiar.

Não é possível listar todas as situações que podem representar um potencial conflito, e você deverá usar o bom senso e buscar orientações, caso não tenha certeza de como agir.

Código de Conduta do **Deutsche Bank**

Pergunta

Remy faz parte da função de COO e está selecionando um novo fornecedor de software para o banco. O cônjuge de Remy trabalha para um dos fornecedores, o que foi relatado por Remy.

Remy estava certo em reportar?

Resposta: Sim, porque há um potencial conflito entre Remy e o fornecedor. O fato de seu cônjuge trabalhar para um fornecedor pode ser visto como uma influência em seu julgamento. Remy deve certificar-se de que o banco esteja ciente do potencial conflito, e não se envolver na seleção do fornecedor.

Pergunta

Um cliente emissor ameaça encerrar seu relacionamento comercial com o banco, a menos que um de nossos analistas de pesquisa tenha uma visão mais positiva sobre suas ações.

Isto é um potencial conflito de interesses?

Resposta: Sim, essa situação representa um conflito de interesses real entre o banco e o cliente, uma vez que atender às exigências do cliente comprometeria a objetividade e a independência do resultado da pesquisa. Qualquer tentativa desse tipo por parte de um cliente, *stakeholder* interno, ou de outra forma, deverá ser escalonada de acordo com a política do banco.

Políticas e Links

[Política de Conflito de Interesses – Grupo Deutsche Bank.](#)



Pergunta

Sage trabalha em uma agência bancária local em Berlim. Eles acabaram de receber uma ligação de um cliente que é uma empresa de pequeno porte, e está buscando capital de giro de curto prazo. A escolha lógica para o cliente seria um empréstimo de curto prazo, mas o colega de Sage sugeriu que eles deveriam lançar uma opção de cartão de crédito, o que atrairia taxas muito mais altas para o banco.

Esse comportamento está alinhado à nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. A melhor opção para o cliente é o empréstimo. A sugestão de que Sage poderia ganhar taxas mais altas recomendando um cartão de crédito às custas das necessidades do cliente não é apropriada, e seria uma falha em administrar o conflito que surge entre os interesses do cliente e do banco.

VOCÊ SABIA?

Conflitos podem surgir em diversos relacionamentos, incluindo:

- Entre os clientes;
- Entre um cliente e o banco ou nossos funcionários;
- Entre o banco e os funcionários;
- Entre um terceiro e um funcionário, ou o banco;
- Entre diferentes entidades do grupo ou divisões de negócio do banco.

Nosso Negócio

Comunicações, imprensa, redes sociais e interações com reguladores (1/2)



Nós nos comunicamos de forma responsável, e protegemos as informações corporativas.

Comunicações eletrônicas e de voz

- Somente dispositivos e aplicativos de comunicação aprovados pelo Deutsche Bank podem ser usados para conduzir quaisquer negócios bancários, seja por e-mail, *chat* ou outros sistemas de mensagens eletrônicas.
- O Deutsche Bank estabelece princípios e exigências mínimas para o acesso, monitoramento e uso adequados de sistemas de comunicação eletrônica e gravação de mensagens de voz, para evitar qualquer confusão decorrente de diferentes leis e regulamentos de diversas jurisdições.
- Somos obrigados a reter os registros de comunicações eletrônicas e de voz gerados pelos funcionários, bem como vigiar esses registros. Se sua função exigir o uso de linhas gravadas, espera-se que você cumpra a Política de Gestão de Dados e Registros.
- A participação em salas de bate-papo com múltiplos usuários/multi-entidades e outras salas de bate-papo públicas relacionadas a negócios bancários ou aos equipamentos do banco é geralmente proibida (certas exceções são aplicáveis, com as respectivas aprovações).
- Além disso, as comunicações eletrônicas e de voz podem estar sujeitas a divulgação ou outras exigências relacionadas a litígios, inquéritos regulatórios e policiais, investigações internas e/ou outros processos, e/ou sujeitas a monitoramento ou vigilância.
- Espera-se que os funcionários permitam que o banco cumpra as exigências legais de retenção. Quando legalmente permitido, eles serão solicitados a fornecer comunicações eletrônicas ao DB que pareçam estar relacionadas a uma atividade do DB que ocorreu em um sistema de comunicação eletrônica não aprovado pelo DB.
- O Deutsche Bank reserva-se o direito de monitorar, revisar, acessar, registrar e divulgar as informações e os dados criados, enviados, recebidos, baixados ou armazenados nos sistemas eletrônicos ou telefônicos do banco ou nas instalações do banco, de acordo com as restrições locais de privacidade de dados.

Respondendo às perguntas da imprensa – suas responsabilidades:

- Encaminhe todas as consultas de Imprensa (incluindo novas mídias, como *blogs*) para a equipe de relações com a Imprensa da área de Comunicações e Responsabilidade Social Corporativa (“CSR”), ou para seu Parceiro de Comunicações Regional ou Comercial local.
- Não faça qualquer declaração em nome do DB Group, nem divulgue informações ou documentos para a Imprensa, seja diretamente ou por meio de terceiros, a menos que expressamente autorizado pelo seu Parceiro de Comunicações Regional ou Comercial.
- Notifique o Parceiro de Comunicações Regional ou Comercial antes de aceitar qualquer convite para participar ativamente de uma palestra pública, por exemplo, como palestrante ou painelista, em um contexto relacionado a negócios do DB. Isto também deve ser decidido de acordo com os processos de aprovação das divisões.

Respondendo às perguntas de autoridades de supervisão:

- Sempre encaminhe qualquer comunicação de/para Autoridades de Supervisão (“SA”), bem como solicitações de reuniões, por meio da Gestão Regulatória e de Exames (“R&EM”). R&EM é responsável por manter o Relacionamento Principal com as SAs.
- As SAs não abrangidas por R&EM são geralmente gerenciadas por equipes locais de Compliance em conjunto com a Gerência Nacional/Regional e R&EM em uma função de suporte.

Políticas e Links

[Política de Imprensa – Grupo Deutsche Bank](#)

[Política de Gestão de Dados e Registros](#)

[Política de Envolvimento de Autoridades de Supervisão – Grupo Deutsche Bank](#)

[Procedimento de Gestão de Registros \(incluindo Comunicação Eletrônica e Gravação de Voz\)](#)



Nosso Negócio

Comunicações, imprensa, redes sociais e interações com reguladores (2/2)



Nós nos comunicamos de forma responsável, e protegemos as informações corporativas.

Redes sociais

As Redes Sociais se tornaram indispensáveis na comunicação diária.

Para o Deutsche Bank, elas são um importante elo do *mix* de comunicação com os clientes e funcionários. O Deutsche Bank e alguns executivos são ativos nas redes sociais.

O uso indevido das redes sociais pode representar riscos à reputação do banco e do usuário.

Cada um de nós pode fazer uma contribuição positiva para a imagem da marca "Deutsche Bank" por meio das redes sociais. No entanto, ao usar as redes sociais, você deverá agir com prudência e cautela.

Certifique-se de que qualquer comunicação nas redes sociais que possa ser associada ao Deutsche Bank seja apropriada à sua função e *expertise*, e mantenha a conformidade com a política da rede social.

Para dúvidas sobre o uso de redes sociais, entre em contato com a [equipe de redes sociais](#).

Esteja ciente do uso das REDES SOCIAIS - nunca:

- Use canais privados de redes sociais para realizar negócios bancários.
- Publique informações confidenciais nas redes sociais! Isto pode colocar em risco a conformidade do banco com obrigações legais e regulatórias.
- Publique conteúdos de transações do Deutsche Bank ou outras informações confidenciais.

Pergunta

Khushi segue o canal do Deutsche Bank no LinkedIn e vê uma postagem interessante sobre a estratégia do banco. Como Khushi está muito familiarizado com tópicos estratégicos, ele gostaria de compartilhar isso e oferecer mais informações.

Isto está de acordo com nossas políticas e Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Khushi deve se abster de adicionar informações importantes que podem não ser públicas, e que podem ser classificadas como comunicação relacionada ao negócio.

VOCÊ SABIA?

É permitido compartilhar, curtir e fazer comentários não substanciais em postagens oficiais do Deutsche Bank, incluindo aquelas postadas por membros da Diretoria Executiva. Porém, você deverá se abster de adicionar informações importantes que podem não ser públicas, e que podem ser classificadas por um regulador como uma comunicação relacionada ao negócio. Não há problema em compartilhar uma postagem e até mesmo dizer algo como "orgulhoso de ver isso", mas não adicione informações detalhadas, e não compartilhe detalhes sobre processos de negócios, *insights* sobre projetos, estruturas de equipe, orçamentos ou planos. As postagens oficiais do banco passam por um processo de aprovação e são retidas nos sistemas do banco para atender às exigências regulatórias.

Pergunta

A colega de Gabrielle postou no LinkedIn suas experiências ruins no departamento, e culpa os colegas e o banco pelo ocorrido.

O que Gabrielle deveria fazer?

Resposta: Gabrielle não deveria fazer comentários no *post*. Os funcionários podem não atender aos nossos padrões e violar as políticas do banco, ou as leis e regulamentos aplicáveis - postando conteúdo não autorizados nas redes sociais.

Entre em contato com seu gestor direto, um responsável por Compliance, diretamente com a [Central de Denúncias](#), ou com a equipe de redes sociais (social.media@db.com) para escalar a questão.



Políticas e Links

[Política de Imprensa – Grupo Deutsche Bank](#)

[Equipe de redes sociais](#)



Nosso Negócio

Protegendo os interesses do banco (1/3)



Agimos e nos comunicamos de forma responsável, e protegemos as informações corporativas.

Protegendo os interesses do Deutsche Bank

Os ativos que administramos incluem:

- Ativos financeiros, como caixa e títulos
- Ativos físicos, como hardware, mobiliário de escritório, equipamentos e suprimentos
- Ativos corporativos, como nosso pessoal, o nome do banco e sua marca, incluindo o logo e nossa declaração
- Ativos de informação, como dados financeiros, propriedade intelectual (incluindo software), informações sobre clientes, parceiros de negócios, produtos, serviços, sistemas e outros dados.
- Outros ativos intangíveis, como nossa reputação e relacionamento com clientes.

Nossos ativos devem ser usados somente para a condução dos negócios do banco, exceto conforme previsto no Código ou outras políticas do banco. Os ativos físicos e tecnológicos fornecidos pelo banco e usados dentro ou fora do local de trabalho, são de propriedade do banco, sendo fornecidos para uso comercial. Jamais venda, empreste ou doe esses ativos, independentemente de sua condição ou valor, a menos que você esteja autorizado a fazê-lo.

Em geral, você não deve usar os ativos do banco para suas atividades pessoais, embora o uso pessoal razoável seja permitido. No entanto, isto não deve interferir em suas obrigações para com o negócio. Qualquer produto de trabalho criado no curso de suas atividades no banco é um ativo do banco. Os ativos que você cria, incluindo informações, apresentações, planilhas, modelos, aplicativos etc., são de propriedade do banco.

Políticas e Links



Relate um perigo ou incidente ao Centro de Operações Regional mais próximo:

[SOS Incidente de Segurança](#)

[Normas de Segurança Física](#)

[Segurança de Viagens – Segurança da Missão](#)

Código de Conduta do **Deutsche Bank**

Pergunta

Billie chega ao escritório na segunda-feira e vê um de seus colegas esperando do lado de fora da área de segurança, porque ele esqueceu seu cartão de acesso. Ele pede para Billie passar seu cartão de acesso na catraca para que ele possa entrar no escritório. Billie conhece bem o colega e trabalhou com ele nos últimos anos. Portanto, Billie faz o que foi pedido.

Billie agiu de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Permitir que qualquer pessoa entre nos edifícios, escritórios e outras áreas de segurança do DB sem a permissão necessária é uma violação de nossas políticas. Não se trata de confiar nos colegas, mas sim de garantir que eles sigam o devido processo e a Segurança Corporativa para obter acesso neste caso. Precisamos agir com responsabilidade para inspirar confiança. Devemos respeitar os procedimentos e tomar ações preventivas para evitar violações. Se algo parecer errado, pare e procure orientação.

Pergunta

Taylor está em uma viagem de negócios em Nova York. Depois que um voo longo e atrasado finalmente pousou, quase não há tempo para chegar a uma reunião presencial no escritório. Devido à pressão do tempo, Taylor decide dividir um táxi com outro passageiro desconhecido e se conectar por telefone a uma reunião sobre os números trimestrais atuais. Quando perguntado, Taylor responde e começa a fazer um reporte.

Taylor está se comportando de acordo com nossas especificações e diretrizes, e contribuindo para nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Primeiro, Taylor não deve dividir um táxi com alguém que não seja um funcionário conhecido do DB para sua própria segurança pessoal. Segundo, Taylor também deve estar ciente da responsabilidade dos funcionários do DB de proteger as informações do banco o tempo todo. Ao fazer uma ligação telefônica dessa forma, as informações internas confidenciais são divulgadas a estranhos. Isto pode ter consequências devastadoras. Teria sido melhor entrar em contato com os colegas por meio de um canal de comunicação aprovado e informá-los sobre o atraso, sem divulgar publicamente informações sobre finanças. Veja mais detalhes em [Segurança de Viagens – Segurança da Missão](#).

Nosso Negócio

Protegendo os interesses do banco (2/3)



Agimos e nos comunicamos de forma responsável, e protegemos as informações corporativas.

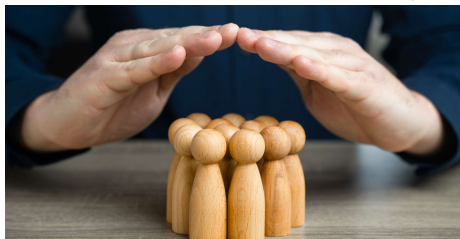
Cultura de segurança e segurança da informação

No Deutsche Bank, a segurança está incorporada a todos os aspectos das operações da organização. Nossa abordagem em relação à segurança abrange a forma como protegemos ativos financeiros e de informação, os serviços para nossos clientes, e a segurança e bem-estar de nossos funcionários.

Somos responsáveis por preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados de nossos clientes e parceiros de negócios, para nos comunicarmos de forma diligente e cumprirmos as leis, normas e regulamentos aplicáveis. A maneira como lidamos com questões de segurança é essencial para proteger a confiança de nossos *stakeholders* e a reputação do banco.

Você é um elemento-chave em nossa proteção. Certifique-se de que você está totalmente habilitado para agir de forma responsável. Isso significa, essencialmente, que:

- O Deutsche Bank tem políticas e procedimentos de segurança apropriados em vigor, que são revisados e atualizados regularmente para refletir mudanças no cenário de segurança. Você deverá se manter atualizado com essas políticas e procedimentos.
- Funcionários de todos os níveis da organização são treinados para estar cientes dos riscos de segurança e saber como identificá-los e evitá-los. Esse treinamento é importante para entender suas funções e responsabilidades na manutenção da segurança do banco. Certifique-se de ter recebido o treinamento necessário e esteja familiarizado com as últimas ameaças de segurança e sobre como evitá-las.
- Os funcionários são estimulados a relatar incidentes de segurança ou riscos potenciais. Precisamos que você se manifeste e fortaleça nossa cultura de falar abertamente dentro de sua equipe e área de responsabilidade. Use os canais indicados em caso de preocupações ou perguntas.



VOCÊ SABIA?

Informações adicionais sobre temas de segurança, tais como lidar com possíveis ataques de *phishing*, engenharia social ou vazamento de dados, pessoas de contato e links para cursos de treinamento, podem ser encontradas em [Missionsecurity.db.com](https://missionsecurity.db.com).

Pergunta

Um cliente envia um e-mail a Cameron pedindo que ele apresente uma oferta de financiamento de um investimento empresarial com certa urgência. Cameron é solicitado a acessar as informações necessárias por meio de um *link* contido no e-mail. Embora Cameron conheça bem o cliente, ele não tem contato direto com ele há algum tempo. Cameron percebe que o cliente enviou o e-mail de um endereço privado. O estilo de redação e o uso de certas frases sugerem que o cliente realmente escreveu a mensagem, então ele decide responder através do link.

Cameron agiu corretamente e suas ações estão de acordo com nossas normas de segurança?

Resposta: Não. Cameron não deve clicar no link em nenhuma circunstância, ou considerar o e-mail autêntico somente porque reconheceu o estilo pessoal da redação do cliente. Criminosos podem ter criado a mensagem usando um gerador de texto capaz de imitar esse estilo e que foi alimentado com outros e-mails do cliente em questão.

Cameron deve, primeiramente, entrar em contato imediatamente com nossa equipe responsável pela segurança cibernética e verificar o e-mail. Em segundo lugar, ele deve ligar para o cliente usando os detalhes de contato conhecidos por ele, para verificar a autenticidade da mensagem.

Políticas e Links



[Política de Segurança de Informação - Grupo Deutsche Bank](#)

[Manifestação de Preocupações](#)

[SOS Incidente de Segurança](#)

[Missãosegurança.db.com](#)

Nosso Negócio

Protegendo os interesses do banco (3/3)



Lidamos com dados pessoais de clientes, funcionários e outros *stakeholders*, bem como com nossos registros, de forma responsável e lícita.

Proteção de Dados

O processamento de dados pessoais relacionados aos clientes, funcionários e outros *stakeholders* é realizado de acordo com as leis e regulamentos de proteção de dados, nossas políticas e quaisquer obrigações contratuais.

Essencialmente, isto significa que:

- Os dados pessoais são processados de forma justa e transparente, bem como para finalidades específicas, explícitas e legítimas (permitidas).
- Você só pode processar dados pessoais se estiver autorizado para tal.
- Os dados pessoais só podem ser mantidos pelo tempo necessário, conforme estipulado por lei.
- Possíveis violações de dados pessoais devem ser prontamente relatadas por meio do processo global de gestão de incidentes de segurança, ou diretamente à área de Privacidade de Dados do Grupo (“GDP”).
- Se você for responsável por atividades que podem introduzir o processamento de dados pessoais para propósitos novos ou alterados, garanta que o GDP seja informado. Isto permitirá uma avaliação de permissibilidade do GDP, e evitará riscos regulatórios e de reputação. Os exemplos incluem ativos de tecnologia novos ou alterados, contratação de terceiros, produtos ou processos.

Sempre direcione qualquer comunicação de/para Autoridades de Supervisão, relacionada à conformidade com as leis e regulamentos de proteção de dados e privacidade, por meio do GDP.

Registros

Manter livros e registros precisos é fundamental para atender às exigências legais, regulatórias e comerciais.

- Você é responsável por manter registros precisos e completos, e cumprir todos os controles e políticas implementadas pelo banco.
- Jamais falsifique um livro, registro ou conta relacionada aos negócios do banco, seus clientes, funcionários (incluindo as suas próprias atividades no banco) ou fornecedores.
- Jamais descarte registros, exceto quando autorizado pelo Departamento de Gestão de Registros do Grupo.
- As informações relevantes para litígios pendentes ou iminentes, ou para processos regulatórios, também não devem ser descartadas, a menos que você esteja autorizado a fazê-lo pelo Departamento Jurídico.
- Cumpra as políticas de retenção de registros aplicáveis .

Verifique se você tem AUTORIDADE para agir:

- Sua autoridade para agir em nome do banco está estabelecida em várias leis, normas, regulamentos, documentos corporativos, estatutos e resoluções do conselho, bem como nas políticas do banco.
- Você precisa estar ciente de como eles afetam sua função, bem como das responsabilidades associadas a ela.
- Não assine nenhum documento; não represente o banco; e não autorize qualquer ação em nome dele, a menos que você esteja especificamente autorizado e tenha o conhecimento necessário para tal.

Pergunta

Sidney acaba de receber uma mensagem de um cliente, em sua conta pessoal no LinkedIn, solicitando que seus dados pessoais sejam excluídos, informando que o relacionamento do cliente com o DB terminou, e que eles perderam os detalhes de contato de Sidney. Sidney imediatamente procura o cliente nos sistemas do banco e envia um e-mail para explicar que eles devem continuar a conversa usando os aplicativos de mensagens do DB, para garantir que a conversa seja gravada e a solicitação de exclusão esteja de acordo. Sidney verifica a Política de Gestão de Dados e Registros e, em seguida, declara a mensagem do LinkedIn conforme mencionado na política. Além disso, Sydney verifica a Política de Proteção de Dados e Privacidade e encaminha a solicitação de exclusão para a equipe de Operações responsável, para verificar se os dados pessoais podem ser excluídos, ou se algum período de retenção é aplicável, bem como para responder ao cliente posteriormente.

Isto está de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Sim. Sidney agiu de forma responsável ao direcionar a conversa imediatamente para os sistemas aprovados pelo Banco, declarando a mensagem do LinkedIn, e encaminhando a solicitação de exclusão de dados pessoais.

Políticas e Links



[Princípios de Proteção de Dados e Privacidade – Grupo Deutsche Bank](#)
[Política de Proteção de Dados e Privacidade – Grupo Deutsche Bank](#)
[Política de Gestão de Dados e Registros](#)
[Departamento de Gestão de Registros do Grupo \(sharepoint.com\)](#)
[Mensagens Relacionadas a Negócios - Intranet Deutsche Bank \(db.com\)](#)

Nosso Negócio

Prevenção e detecção de crimes financeiros (1/3)



Agimos de forma responsável para detectar, evitar e reduzir riscos de Crimes Financeiros por meio da colaboração contínua entre AFC e as áreas de negócios, e tomando iniciativas para proteger o banco e sua cultura.

O Crime Financeiro tem um impacto negativo significativo sobre nossos clientes, os mercados financeiros e o banco como um todo. O Deutsche Bank defende o desenvolvimento de regulamentações sólidas e procedimentos internos para combater Crimes Financeiros.

Combate ao suborno e à corrupção

Estamos comprometidos em cumprir todas as leis e regulamentos de combate ao suborno e à corrupção aplicáveis. Em termos práticos, isto significa agir de forma transparente e com integridade em todas as negociações comerciais, de modo a evitar obter vantagens comerciais impróprias, criando a aparência de impropriedade ou conduta questionável pelo Banco, seus funcionários e terceiros relacionados.

Combate à Fraude

Os funcionários não devem se envolver em qualquer atividade fraudulenta contra o Banco, ou seus clientes e terceiros.

- Escalone imediatamente qualquer atividade fraudulenta ou potencial atividade fraudulenta, em relação à qual você tenha motivos para suspeitar que ocorreu fraude.
- Você é responsável por garantir que não cometemos ou facilitamos fraudes.



Código de Conduta do **Deutsche Bank**

Pergunta

Remi notou uma mudança no comportamento de seu colega Adrian. Adrian começou a trabalhar até tarde da noite, raramente tira folga, e eles também viram que Adrian tem enviado e-mails com informações confidenciais de clientes, o que eles dizem ser necessário quando se trabalha em casa. Remi decidiu escalar suas preocupações por meio da *Hotline* de Integridade.

Remi agiu de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Sim. Remi agiu adequadamente. O horário de trabalho incomum, a relutância em tirar folga e o envio de informações confidenciais por e-mail, são todos indicadores de possível fraude. A suspeita de Remi é suficiente para justificar uma manifestação. Remi deverá escalar suas preocupações com uma possível conduta criminosa sem avisar Adrian.

Pergunta

Cameron está executando um novo projeto e precisa utilizar os serviços de um fornecedor externo. Cameron solicita orçamentos de dois fornecedores, para avaliar quem é mais adequado para o projeto. Um deles envia a Cameron dois ingressos VIP para eventos esportivos internacionais. Cameron escala o assunto para a Equipe Regional de AFBC (Anti Fraude, Suborno e Corrupção) para aconselhamento, o que resulta na devolução dos ingressos ao fornecedor e na notificação do gerente.

Cameron agiu de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Sim. Cameron agiu em linha com a Cultura Aspiracional escalando para a equipe Regional de ABC, e demonstrou a consciência de que poderia haver uma aparência de tentativa imprópria de influenciar decisões de negócios. Cameron se comportou com integridade e garantiu que todos os riscos fossem avaliados adequadamente.

VOCÊ SABIA?

- Os riscos de suborno e corrupção podem surgir em diversas áreas com as quais lidamos todos os dias. Os exemplos incluem: presentes e entretenimento, interação com representantes do governo, *roadshows*, uso de terceiros, fornecimento de bens e serviços, práticas de contratação e aquisições.
- O banco não tolera qualquer forma de suborno ou corrupção – você e terceiros associados ao seu negócio estão proibidos de oferecer, prometer, dar ou autorizar qualquer forma de solicitação, acordo para receber ou aceitar qualquer coisa que constitua, ou possa ser percebida como constituindo suborno ou corrupção.
- “Fraude” define-se como qualquer ato ou omissão intencional, incluindo distorções que enganem ou ocultem, ou tentem enganar ou ocultar, a fim de obter uma vantagem pessoal ou comercial, ou para evitar uma desvantagem pessoal/comercial. A fraude pode ser cometida por um indivíduo, um grupo de indivíduos ou por uma ou mais organizações.

Políticas e Links



[Política de Combate ao Suborno e à Corrupção – Deutsche Bank](#)

[Política de Combate à Fraude - Deutsche Bank](#)

[Manifestação de Preocupações](#)

Nosso Negócio

Prevenção e detecção de crimes financeiros (2/3)



Agência de Fomento responsável por detectar, evitar e reduzir riscos de Crimes Financeiros por meio da colaboração contínua entre AFC e as áreas de negócios, e tomando iniciativas para proteger o banco e sua cultura.

Agimos de forma responsável para detectar, evitar e reduzir riscos de Crimes Financeiros por meio da colaboração contínua entre AFC e as áreas de negócios, e tomando iniciativas para proteger o banco e sua cultura.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo

O Deutsche Bank está comprometido em cumprir todas as leis e regulamentações aplicáveis contra a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo.

O Banco sofrerá consequências severas e danos à reputação se os funcionários:

- Não evitarem, detectarem e relatarem a tentativa de um cliente de disfarçar ou obscurecer a verdadeira origem ou titularidade dos recursos
- Ocultarem a disposição final dos recursos e/ou eliminarem as trilhas de auditoria
- Auxiliarem ou conspirarem com clientes para cometer lavagem de dinheiro.

Além disso, é fundamental garantir que o banco não apoie o fornecimento, depósito, distribuição ou coleta de recursos (de fonte ilegal ou legal), por qualquer meio, com a intenção de que tais recursos sejam usados, ou sabendo que eles serão total ou parcialmente usados, para cometer atos terroristas.

Você é responsável por exceder as exigências legais e regulatórias na detecção, prevenção e redução de quaisquer riscos ligados à lavagem de dinheiro ou ao financiamento do terrorismo, para demonstrar aos nossos clientes e investidores que estamos cientes de nossa responsabilidade e moldamos proativamente nossa cultura.

Código de Conduta do **Deutsche Bank**

Pergunta

Kris nota que um cliente conhecido recebeu um pagamento anormalmente grande em sua conta. Enquanto Kris está analisando isso com mais detalhes, ele recebe uma instrução para transferir o dinheiro para uma conta no exterior com a qual nunca houve qualquer negociação. Preocupado com os potenciais indicadores de risco de lavagem de dinheiro, Kris decide escalar para AFC local.

Kris acertou ao escalar o assunto para a área de AFC local?

Resposta: Sim, ambas as transações são incomuns, apresentando um indicador de risco de lavagem de dinheiro que deve ser escalonado imediatamente para AFC local, fornecendo todos os detalhes da transação.

Pergunta

Maria trabalha para o DB nos EUA. Um amigo dela trabalha para uma instituição de caridade local, e ele pede a Maria para fazer um pagamento de 10.000 USD para uma organização afiliada localizada em uma área onde grupos terroristas são conhecidos por serem ativos. Como a solicitação é feita pelo amigo dela e envolve uma instituição de caridade, Maria processa a solicitação de pagamento imediatamente.

Maria agiu de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não, Maria deveria ter escalonado imediatamente para AFC local para uma avaliação e orientação detalhadas. As instituições de caridade são consideradas um setor de alto risco devido à dificuldade de identificar a fonte dos recursos, ou a intenção, por exemplo, de financiar o terrorismo.

VOCÊ SABIA?

- Você deve aderir às normas e princípios estabelecidos para proteger o banco e sua reputação de qualquer uso indevido.
- Você é o bem mais valioso na proteção do Banco contra crimes financeiros, colaborando e desafiando o *status quo*, e fazendo as perguntas:
 - Isto faz sentido?
 - Isto é incomum?
 - Por que isto é tão complexo?
 - Por que mudar ou cancelar agora?
 - Por que o cliente não sabe?
- Grupos terroristas podem obter fundos por meio de atividades legais ou ilegais (ou seja, patrocinadores estatais, extorsão, doações, lavagem de dinheiro e exploração de recursos naturais).
- A facilitação de lavagem de dinheiro ou do financiamento do terrorismo resultará em ações disciplinares, incluindo a rescisão do contrato de trabalho, bem como ações civis e/ou criminais contra você e o banco.

Políticas e Links



[Política de Combate à Lavagem de Dinheiro – Grupo Deutsche Bank](#)

[Manifestação de Preocupações](#)

Nosso Negócio

Prevenção e detecção de crimes financeiros (3/3)



Agimos de forma responsável para detectar, evitar e reduzir riscos de Crimes Financeiros por meio da colaboração contínua entre AFC e os negócios, e tomando iniciativas para proteger o banco e sua cultura.

Sanções e embargos econômicos

O banco está totalmente comprometido em cumprir as restrições de política externa, conhecidas como “Sanções e Embargos”, as quais podem ter um efeito prejudicial de longo prazo para o banco e os funcionários, além de representar um risco substancial à reputação.

No decorrer do nosso trabalho diário no banco, cada um de nós é obrigado a agir com integridade e cumprir as Sanções e Embargos aplicáveis, além de escalonar questões relacionadas a Sanções assim que elas se tornam conhecidas.

As sanções podem ter um escopo amplo. Assim, você precisa assumir a responsabilidade e entender o impacto das sanções em sua respectiva área.

Pergunta

Lucian quer contratar um novo fornecedor que ajudará a diminuir significativamente os custos da equipe. Lucian não vê qualquer motivo para preocupação, já que o fornecedor é um terceiro e não um cliente, e ele decide não seguir o processo formal de integração, o qual inclui a Triagem de Sanções.

Lucian seguiu o processo correto?

Resposta: Não, Lucian não seguiu o processo correto. O processo formal de integração deve ser seguido, e a Triagem de Sanções precisa ser realizada. Independentemente da lógica comercial por trás da seleção do fornecedor, Lucian deveria ter pensado no impacto de longo prazo de suas ações e avaliado o risco de Sanções.

Pergunta

Um cliente liga para Sascha para informá-lo de que eles exportarão mercadorias para uma empresa de defesa sediada na Rússia. O cliente quer saber se daremos suporte às transações relacionadas à remessa. Sascha prontamente encaminha essas informações para a área de Sanções Regionais.

Sascha seguiu o procedimento do Banco?

Resposta: Sim. Sascha foi correto ao avaliar o risco, levantar uma questão e colaborar com a equipe de Sanções para prevenir crimes financeiros. Independentemente da legalidade da transação, ela não está em linha com a Política de Sanções por causa do envolvimento de militares russos, e não pode ser apoiada.



Manifeste-se

Em caso de dúvida: manifeste-se e relate a sua preocupação à Equipe de AFC local, Equipe Regional de Sanções e Embargos, ou Equipe Global de Sanções e Embargos de AFC. Se sua preocupação estiver relacionada a uma possível má conduta do DB ou de sua equipe, você também pode usar a *Hotline de Integridade* ou entrar em contato com speak-up.confidential@db.com.

VOCÊ SABIA?

- As autoridades impõem medidas restritivas contra determinados setores, países, organizações, grupos, entidades e indivíduos que infrinjam comportamentos aceitos internacionalmente, ou estejam envolvidos na proliferação de armas. Os exemplos de tais comportamentos são atividade terrorista, violação de direitos humanos, suborno e corrupção.
- As restrições de política externa estão evoluindo dinamicamente. Assim, o banco precisa manter uma estrutura de controle padronizada em constante evolução, alinhada ao *Apetite ao Risco*.
- O não cumprimento pode levar a penalidades civis, regulatórias e criminais, incluindo multas pecuniárias substanciais e, no caso de indivíduos, prisão.
- Existem regulamentações anti-boicote em vigor que protegem e neutralizam os efeitos da aplicação extraterritorial de regulamentações de sanções específicas impostas por outras jurisdições.

Políticas e Links

[Política de Sanções – Grupo Deutsche Bank](#)

[Política Anti-boicote – EUA](#)

[Manifestação de Preocupações](#)



Nossas Comunidades

Sustentabilidade e respeito aos direitos humanos (1/3)



Tomamos a iniciativa de criar soluções sustentáveis.

Em linha com nosso princípio orientador de "agir com responsabilidade para inspirar confiança", estamos comprometidos em:

- Considerar os efeitos de longo prazo de nossas atividades;
- Gerar valor sustentável para nossos clientes, funcionários, investidores e sociedade em geral;
- Avaliar os aspectos e impactos econômicos, sociais e ambientais diretos e indiretos de nossas decisões comerciais, e comunicá-los com clareza e transparência.

Estruturas de sustentabilidade bem estabelecidas, tais como o Pacto Global das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, orientam nosso pensamento e ações.

Nós nos esforçamos para aumentar o impacto positivo de nossas decisões comerciais e apoiar um futuro sustentável para a sociedade e o meio ambiente, conforme exemplificado em nosso plano de transição de 2023.

Nossos compromissos internos e externos são protegidos por processos e controles adequados.

Monitoramos e reduzimos os possíveis impactos negativos por meio de:

- Aplicação de processos razoáveis de *due diligence* e controle, para equilibrar e abordar conflitos de interesse e situações éticas potencialmente problemáticas.
- Manutenção de uma governança sólida, de acordo com as leis e diretrizes internas, e esforços para melhoria contínua.

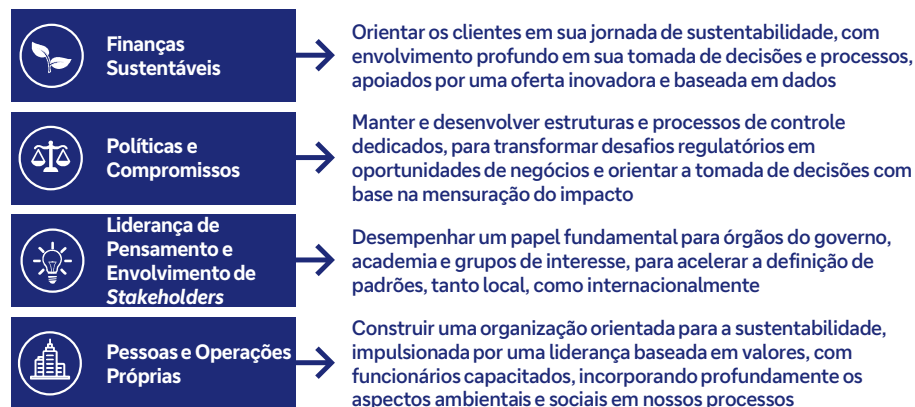
Reconhecemos nossa responsabilidade corporativa de acordo com a estrutura "Proteger, Respeitar e Reparar" dos Princípios Orientadores da ONU para Empresas e Direitos Humanos, por meio de:

- Respeito aos direitos humanos, evitando causar ou contribuir para impactos adversos aos direitos humanos em nossas próprias operações
- Prevenção ou mitigação de impactos adversos aos direitos humanos que estão diretamente ligados aos nossos produtos ou serviços.

Código de Conduta do **Deutsche Bank**

Visão geral da estratégia de sustentabilidade do Deutsche Bank:

Aspiramos contribuir para um *mundo ambientalmente forte, socialmente inclusivo e bem dirigido*. Buscamos *dar suporte aos nossos clientes na aceleração de sua própria transformação*. Nosso aconselhamento, bem como nossos produtos e soluções, deverão ser *construídos com base nesse compromisso*.



Políticas e Links

[Hub de Sustentabilidade](#)

[Homepage Externa - Sustentabilidade](#)



Nossas Comunidades

Sustentabilidade e respeito aos direitos humanos (2/3)



Tomamos a iniciativa de criar soluções sustentáveis.

Nossas operações comerciais estão de acordo com exigências comuns de sustentabilidade.

Por exemplo, selecionando nossos fornecedores, e gerenciando e, quando possível, minimizando nosso impacto ambiental. Isto inclui nossa própria neutralidade de carbono.

Quando desenvolvemos ou distribuimos produtos ou serviços com características de sustentabilidade, buscamos garantir que nossas declarações sobre eles, ou nossas próprias credenciais ou capacidades de sustentabilidade, sejam claras, precisas, completas e comprovadas de forma confiável.

Isto inclui equilibrar a divulgação de impactos positivos e negativos de um produto ou serviço. Garantimos que não exageramos ou distorcemos as características relacionadas à sustentabilidade de nossos produtos e serviços, ou nossas credenciais como empresa, e nem fazemos declarações ou comparações injustas ou incompletas.

Quando permitido pela regulamentação local, temos sistemas e controles para documentar e considerar as preferências de sustentabilidade dos clientes em nossas recomendações de investimento.

Pergunta

Nehal trabalha em uma equipe de marketing divisional. Para o próximo evento de um cliente, Nehal projetou novos *banners roll-up*, os quais serão usados no evento pela primeira vez. O banner diz: 'Uma pequena mudança em sua carteira, um grande impacto no clima global'. Como resta pouco tempo até o evento do cliente, Nehal decide encarregar diretamente o fornecedor da criação do *banner* e informa o Departamento de Sustentabilidade após o evento

Isto está de acordo com nossos controles relacionados ao *Greenwashing*?

Resposta: Não. Qualquer alegação/material de marketing relacionado à sustentabilidade (os quais, entre outros, incluem *banners*) deverá estar em linha com os padrões de sustentabilidade do banco e/ou legislação/expectativas regulatórias. Caso contrário, isto pode criar riscos de *Greenwashing*. Para evitar isso, todas as respectivas funções comerciais precisam seguir padrões mínimos específicos antes de criar e publicar materiais de marketing relacionados à sustentabilidade, conforme disposto nos documentos operacionais chave (*KODs* – *Key Operating Documents*) de suas divisões.

Lembre-se

Você deve se perguntar a si mesmo:

- A proposta de uma transação ou iniciativa comercial apresenta algum risco ao meio ambiente ou à sociedade?
- Existem controles apropriados para gerenciar os riscos associados a uma transação proposta?
- Você está se concentrando apenas em resultados de curto prazo sem analisar potenciais riscos de longo prazo?
- Você está confiante de que suas ações resistirão ao escrutínio público?
- Você está fornecendo níveis adequados de divulgação para os respectivos *stakeholders* internos e externos, incluindo consumidores finais e o público?
- Todas as suas declarações sobre o impacto dos produtos e serviços são verdadeiras, precisas, equilibradas e passíveis de comprovação?
- O uso da linguagem, cores e imagens é adequado para o produto ou serviço correspondente, ou implica falsamente um impacto positivo que não pode ser evidenciado?
- Os dados e classificações de sustentabilidade que obtemos de terceiros são confiáveis, baseados em evidências, completos e precisos?
- As reclamações ou alegações relacionadas à sustentabilidade ou ao *Greenwashing* foram devidamente registradas e escalonadas?

Buscamos ser o empregador preferencial de nossos atuais e futuros funcionários, e investir na sociedade. Ao apoiar as iniciativas de voluntariado de nossa equipe, servimos nossas comunidades, e estimulamos e apoiamos nossos funcionários nesses esforços.

Políticas e Links

[Política de ESG de NFRM](#)

[Hub de Sustentabilidade](#)

[Homepage de Manifestação de Preocupações](#)



Nossas Comunidades

Sustentabilidade e respeito aos direitos humanos (3/3)



Agimos de forma responsável, e representamos nossa empresa e nossos produtos de forma verdadeira.

Greenwashing

A essência do *Greenwashing* é a discrepância entre palavras e ações, isto é, uma lacuna entre “dizer e fazer”. É de importância crucial entender o que é o risco de *Greenwashing*, onde ele pode ocorrer no banco e como podemos evitá-lo. A forma como nos comunicamos com os clientes e com outros *stakeholders* externos e internos é fundamental para evitar o risco de *Greenwashing*.

Exemplos de *Greenwashing*:

- Mencionar apenas as características positivas de um produto relacionadas à sustentabilidade para fins de marketing
- Utilizar fontes de dados não confiáveis como base para o Relatório Não Financeiro
- Uso excessivo da cor verde, árvores, oceanos etc., sem conexão direta com o produto real, em materiais relacionados ao cliente
- Alegações infundadas sobre as ações de uma empresa relacionadas à sustentabilidade

Pergunta

Deniz é um analista da equipe de *Corporate Coverage* e está participando de uma reunião com um experiente gerente de relacionamento e um novo cliente em potencial. No início da reunião, o potencial cliente expressa forte interesse em produtos sustentáveis. Quando o gerente de relacionamento começa a apresentar um produto, Deniz percebe que ele exagera muito as características de sustentabilidade do produto.

O gerente de relacionamento está agindo de acordo com nossa abordagem do risco de *Greenwashing*?

Resposta: Não. Distorcer informações de produtos relacionadas à sustentabilidade, fornecendo, por exemplo, informações exageradas, infundadas ou mesmo falsas, pode ser considerado *Greenwashing* e levar a consequências significativas, incluindo danos à reputação e litígios contra o Deutsche Bank. Deniz pode se manifestar entrando em contato com a *Hotline* de Integridade, abordando o assunto com seu gerente, ou por meio de outros canais disponíveis na *homepage* de [Manifestação de Preocupações](#).



VOCÊ SABIA?

Não existe uma definição formalizada de *Greenwashing*.

Vários órgãos reguladores e de governança propõem sua própria interpretação do termo.

Isto cria riscos adicionais e exige ainda mais cuidado.

Algumas definições incluem “comportamento não intencional” – que é a abordagem adotada pelo banco.

Nossas Comunidades

Mercados justos e livres (1/2)



Proteger a integridade dos mercados financeiros é fundamental para promover mercados justos e eficientes e a confiança dos investidores; condutas de mercado inadequadas prejudicam a confiança nos mercados, na marca Deutsche Bank e em nossa visão.

Conduta de mercado, manipulação de mercado e abuso de mercado

A manipulação/abuso de mercado pode ter um impacto negativo significativo em nossos clientes, nos mercados financeiros e no banco como um todo. Assim, todos os negócios conduzidos por nossos funcionários devem ser motivados por razões legítimas, e conduzidos de forma a evitar qualquer interrupção do mercado.

Você não deve se envolver em atividades, práticas ou condutas que sejam:

- Manipulativas;
- Ilegais;
- Anticompetitivas;
- Antiéticas; ou,
- Atividades que explorem conflitos entre o banco e/ou os clientes; que sejam contrárias aos padrões do setor ou aos regulamentos aplicáveis; ou que sejam prejudiciais à reputação do banco.

Políticas e Links



[Política de Conduta de Mercado – Global](#)

[Política de Uso e Tratamento de Informações Confidenciais do Cliente, e Informações Proprietárias e Privilegiadas do Grupo Deutsche Bank](#)

Pergunta

Yildiz comprou 5.000 ações da Blue Ltd. e, em seguida, espalhou um boato *online* de que a Blue Ltd. é alvo de uma oferta pública de aquisição da Predator plc. A história se espalha e chega à imprensa, fazendo com que o preço das ações suba significativamente. Yildiz, então, obtém lucro vendendo suas ações. Pouco depois, a Predator plc faz uma declaração formal negando o boato, e o preço das ações da Blue Ltd. cai de volta ao seu nível anterior.

Isto está de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Yildiz se envolveu em uma manipulação de mercado que distorceu o preço das ações da Blue Ltd. ao espalhar rumores falsos. Isso é ilegal.

Pergunta

Sam descobriu que o Deutsche Bank está considerando a aquisição de uma pequena empresa de capital aberto. Como funcionário do banco, Sam adquire as ações dessa empresa prevendo a aquisição, e compartilha essas informações com seu primo.

Sam agiu de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Tirar vantagem de informações privilegiadas, ou dar dicas para outras pessoas com base em tais informações, é ilegal e uma violação deste Código.

Abuso de informação e *insider trading*

No curso de seu trabalho no banco, você poderá possuir “informações privilegiadas”. Embora as definições variem de jurisdição para jurisdição, “informações privilegiadas” podem ser descritas como:

“Informações que não foram tornadas públicas, relacionadas direta ou indiretamente a um ou mais emissores, ou a um ou mais instrumentos financeiros.”

E, caso tais informações fossem publicadas, elas provavelmente teriam um efeito significativo nos preços desses instrumentos financeiros, ou no preço de instrumentos financeiros derivativos relacionados.”

VOCÊ SABIA?

Enquanto você tiver a posse de informações confidenciais, especialmente informações privilegiadas, você tem um dever de confidencialidade em relação às informações que recebe, e você só poderá usar ou divulgar tais informações com a devida autorização e conforme a “necessidade de saber”.

Usar essas informações para seu ganho pessoal, ou compartilhá-las com outras pessoas que as usarão para seu ganho pessoal – a chamada “dica” –, é ilegal e proibido de acordo com o Código e as políticas do banco.

Nossas Comunidades

Mercados justos e livres (2/2)



Proteger a integridade dos mercados financeiros é fundamental para promover mercados justos e eficientes e a confiança dos investidores; condutas de mercado inadequadas prejudicam a confiança nos mercados, na marca Deutsche Bank e em nossa visão.

Antitruste

É de fundamental importância entender as leis antitruste, identificar as limitações antitruste impostas às suas atividades, evitar situações anticompetitivas, e escalonar os assuntos internamente.

As leis antitruste proíbem uma ampla gama de práticas anticompetitivas que restringem a livre concorrência. As condutas proibidas incluem contratos, acordos e práticas combinadas com concorrentes que restringem a concorrência, tais como:

- Fixação de preços
- Alocação de mercados ou clientes
- Manipulação de licitações
- Restrições de produção ou vendas
- Boicotes
- Troca ilegal de informações competitivamente sensíveis

VOCE SABIA?

As consequências graves de violações das leis antitruste incluem:

- Penalidades financeiras severas;
- Prisão individual ou desqualificação de longa duração;
- Pagamento de indenização às partes afetadas;
- Danos à reputação;
- Restrições de negócios;
- Contratos nulos ou inexequíveis; e/ou
- Proibição de Contratações Públicas

Pergunta

Carter é um participante regular de uma conferência bienal em Londres, quando os participantes do setor se reúnem para discutir tendências gerais de pagamentos que afetam o setor financeiro. Mais tarde, durante um café com Dylan, um ex-colega que agora está trabalhando em um banco concorrente, Carter recebe informações sobre uma solicitação de proposta pendente de um cliente. Assim que Carter retorna ao escritório, ele compartilha as informações que recebeu de Dylan com uma equipe do DB que tem interesse na mesma transação.

Este comportamento está de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Devemos permanecer atentos às limitações antitruste durante reuniões formais e informais com concorrentes. Estamos proibidos de discutir e coordenar condutas, e não devemos trocar informações de natureza competitivamente sensível com rivais, nem nos envolver em manipulação de licitações. Neste caso, é irrelevante que Carter não tenha compartilhado com Dylan informações sobre suas próprias intenções futuras em relação à transação. Até mesmo o mero recebimento de informações competitivamente sensíveis, a participação passiva em reuniões, e trocas ilegais que restringem a concorrência, são proibidos. Carter falhou em não se dissociar publicamente da troca. Além disso, Carter não deveria ter compartilhado as informações com a equipe do DB que está concorrendo na próxima transação, e deveria ter escalonado o assunto internamente.

Políticas e Links

[Política de Estrutura de Gestão de Riscos Antitruste – Grupo Deutsche Bank.](#)

Pergunta

Antes de uma série de leilões de títulos em mercados primários, Shiloh troca informações sobre níveis, volumes e estratégias de licitações com alguns *traders* que trabalham em instituições financeiras rivais, para coordenar quando intervir ou recuar em casos específicos. Além disso, eles discutem regularmente parâmetros de negociação que afetam os mercados secundários. Shiloh mantém as informações trocadas, as discussões e a ação coordenada “em seu círculo próximo” para reduzir incertezas na emissão e negociação de determinados títulos.

Este comportamento está de acordo com nossa Cultura Aspiracional?

Resposta: Não. Qualquer forma de conluio entre concorrentes é proibida. A conduta de Shiloh deve ser independente da conduta dos concorrentes, e Shiloh não deve ter conhecimento das intenções atuais ou futuras dos concorrentes. Envolver-se em trocas ilegais de informações, fixação de preços ou manipulação de licitações com concorrentes, é proibido de acordo com as leis antitruste.

