

# **CANAL ABIERTO**

## **Política**

### **Grupo Santander**

**TABLA DE CONTENIDOS**

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Criterios</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Gobierno y facultades</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>Titularidad, interpretación, fecha de validez y revisión</b>	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>Control de Versiones</b>	<b>17</b>

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Objetivos y contexto

Un sistema de comunicación efectiva refuerza nuestro compromiso en el impulso de una cultura ética y honesta alineada con la Política Corporativa de Cultura, la estrategia de Banca Responsable, con la que está firmemente comprometido Grupo Santander, y The Santander Way.

Todas las entidades de Grupo Santander contarán con un Sistema Interno de Información (denominado en Grupo Santander Canal Abierto), que tiene como finalidad detectar y actuar sobre aquellos comportamientos que supongan un incumplimiento del Código General de Conducta o sean contrarios a nuestros valores de Simple, Personal y Justo y a los comportamientos corporativos, favoreciendo al mismo tiempo un entorno en el que los empleados, directivos, consejeros y cualquier tercero que se relaciona con Grupo Santander puedan hablar claro y sean escuchados de verdad, fortaleciendo así la cultura de la información y del cumplimiento en Grupo Santander.

La presente Política del Canal Abierto tiene por objeto definir los criterios que deben regir el establecimiento y la gestión de los sistemas de información que cada entidad del Grupo ponga a disposición de sus grupos de interés, a fin de:

- Alinearlos con el modelo de Canal Abierto que ha sido definido y promovido a nivel global por el Consejo de Administración de Banco Santander, S.A. y por la alta dirección del Grupo, y;
- Garantizar que los canales de denuncias del Grupo cuentan con principios y procedimientos homogéneos y sólidos que permitan el reporte de información coherente a sus correspondientes órganos de gobierno.

Grupo Santander promueve de forma activa la comunicación de cualquier irregularidad.

Esta Política se complementa con las pautas de gestión expuestas en el Procedimiento de Uso y Funcionamiento del Canal Abierto.

### 1.2 Definición y alcance

Para la aplicación de esta política, deberán tenerse en consideración las siguientes definiciones:

- Unidad: Banco Santander, S.A., como sociedad matriz, y cualquiera de sus filiales.
- Canal Abierto: es el modelo de Sistema Interno de Información que Grupo Santander ha establecido y que abarca tanto los distintos cauces disponibles para realizar las comunicaciones, el responsable del mismo y los principios que lo rigen, recogidos en la presente Política y en el Procedimiento de Uso y Funcionamiento del Canal Abierto.

A través del Canal Abierto se pueden comunicar las sospechas que se tengan sobre conductas que tengan lugar en el ámbito profesional relacionadas con:

- Actos ilícitos en el ámbito laboral.
- Irregularidades e infracciones del Código General de Conducta y su normativa de desarrollo que pudieran configurar incumplimientos susceptibles de ser sancionados disciplinariamente.

- Prácticas inadecuadas en materia de contabilidad o auditoría, control interno o influencia inadecuada en auditores externos (SOX).
- Infracciones de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo o de la normativa interna para darle cumplimiento, así como Corrupción y Soborno.
- Infracciones de la normativa del Mercado de Valores.
- Conductas que pudiera suponer un acto contrario a la legalidad o a cualquier otra normativa de aplicación y, en particular una infracción penal o administrativa grave o muy grave o una infracción del derecho de la Unión Europea<sup>1</sup>.
- Actos o comportamientos presuntamente no alineados con los comportamientos corporativos vigentes en cada momento dentro del Grupo Santander.

En el **Anexo I** de esta Política se recoge el detalle de las tipologías de conductas que se pueden comunicar a través del Canal Abierto y sus definiciones.

La presente Política regula el Canal Abierto de Banco Santander, S.A. (Centro Corporativo y unidad organizativa Santander España) y las entidades recogidas en el **Anexo II** (en adelante, para la aplicación de esta Política “Entidades”).

### 1.3 **Ámbito de aplicación y transposición en filiales**

Esta Política es elaborada y aprobada por Banco Santander, S.A, en su condición de entidad matriz del Grupo Santander, resultando directamente aplicable a la corporación, y se facilita a las entidades que integran el Grupo como documento de referencia, estableciendo el régimen a aplicar a la materia a la que se refiere.

Las entidades del Grupo son responsables de elaborar y aprobar en sus correspondientes órganos de gobierno la normativa interna propia que permita la aplicación en su ámbito de las previsiones contenidas en la norma del Grupo, con las adaptaciones que, en su caso, resulten estrictamente imprescindibles para hacerlas compatibles y cumplir con los requerimientos normativos, regulatorios o a las expectativas de sus supervisores.

La aprobación de esta Política deberá contar con la validación previa de la Corporación.

## 2 **CRITERIOS**

Dado que el Canal Abierto es un modelo global en Grupo Santander, esta Política se estructura en los siguientes niveles para lograr su efectiva implantación:

- a. **Estándares comunes (apartado 2.1):** son los pilares del modelo del Canal Abierto del Grupo como Sistema Interno de Información. Han sido diseñados teniendo en cuenta estándares internacionales y las mejores prácticas adoptadas por las entidades del Grupo. Todos los canales deben cumplir con estos estándares a fin de considerarse alineados con el modelo global del Canal Abierto.

---

<sup>1</sup> Las personas que comuniquen este tipo de conductas estarán, además, amparadas bajo el régimen específico de protección previsto en la Ley 2/2023.

- b. **Criterios de gestión (apartado 2.2):** estos elementos han sido acordados de manera global a fin de lograr una gestión homogénea y consistente de todos los canales incluidos en el Sistema Interno de Información con el objetivo de que el Canal Abierto cumpla su función, no sólo como herramienta para impulsar la cultura corporativa, sino de gestión de riesgos e identificación de las principales preocupaciones en el Grupo, a fin de que se puedan mitigar y se informe de estas cuestiones a la alta dirección del Grupo.
- c. **Garantías para el usuario (apartado 2.3):** se trata de las garantías con las que cuenta el Canal Abierto respecto de los usuarios que acceden a él.
- d. **Iniciativas locales (apartado 2.4):** las entidades del Grupo podrán poner en marcha todas aquellas iniciativas locales que consideren adecuadas para promover el uso de sus respectivos sistemas de información y la mejor gestión de los mismos.

## 2.1 Estándares comunes

Los estándares comunes con los que deben cumplir todos los canales del Grupo son los siguientes:

- **Tone from the top.**

El apoyo e involucración por parte de la alta dirección en la existencia y gestión del Canal Abierto es clave para garantizar su buen funcionamiento y la confianza de los empleados y otros grupos de interés en cuanto al mismo.

El compromiso por parte de la alta dirección de Banco Santander para mantener un comportamiento íntegro, honesto y de respeto a la ley y a los derechos de los demás es clave para impulsar una cultura ética y de cumplimiento.

Es una mejor práctica altamente recomendable que la esponsorización se lleve a cabo por el CEO local a través de comunicados internos y/u otras formas de comunicación (vídeos, por ejemplo), resaltando la importancia de utilizar estos canales para comunicar irregularidades que puedan ser investigadas y den lugar a mejoras en la entidad.

El Consejo de Administración ha designado a la *Group Chief Compliance Officer* como responsable de la gestión del Sistema Interno de Información (denominado Canal Abierto) de Banco Santander, S.A.<sup>2</sup>, dado que desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma y dispone de los medios personales y materiales necesarios para ello. Su designación se comunica a la Autoridad Independiente de Protección al Informante.

Las funciones involucradas en la gestión del Canal Abierto deben mantener informada a la responsable de la gestión del Sistema Interno de Información acerca del resultado de las investigaciones que se lleven a cabo y de las principales actuaciones desarrolladas en el seno de las mismas.

La función de Cumplimiento Regulatorio coordinará la gestión del Canal Abierto.

---

<sup>2</sup> Corporación y Santander España.

- **Deber de informar sobre eventuales actos ilícitos o incumplimientos**

Todos los profesionales que componen la plantilla, incluidos los miembros de la alta dirección y miembros de los órganos de administración de las sociedades que conforman el Grupo Santander, tienen la obligación de comunicar a la correspondiente sociedad cualquier presunta infracción penal o administrativa grave o muy grave o infracción del derecho de la Unión Europea, así como cualquier acto presuntamente ilícito.

- **Iniciativas de concienciación.**

Es importante dar a conocer la existencia de los canales entre todos los empleados, a fin de que sean conscientes de la importancia de su uso para crear un entorno de trabajo positivo.

A estos efectos, con carácter periódico, se realizarán iniciativas de concienciación y/o formación en las que todos los empleados conozcan la relevancia de este canal y sus características y su funcionamiento y uso.

- **Fácil acceso al canal.**

El Canal Abierto debe ser de fácil acceso y estar disponible a través de la Intranet local, la web corporativa, el teléfono o cualquier otro dispositivo electrónico, estando fácilmente localizable para cualquier empleado o tercero.

- **Comunicación a los empleados de datos estadísticos, resultados o lecciones aprendidas de las comunicaciones recibidas a través del Canal Abierto.**

Se informará a los empleados, a través de comunicaciones generales, respecto de la gestión llevada a cabo y las consecuencias derivadas de las comunicaciones que se hayan recibido en el Canal Abierto<sup>3</sup>.

Esta iniciativa tiene por objeto promover el uso del canal mostrando las acciones que se llevan a cabo cuando se comunican casos, proporcionar información sobre las medidas adoptadas y asegurar que las medidas y mejoras que se implanten en cada unidad sirva de ejemplo para prevenir conductas similares en el futuro.

- **Anonimato de las comunicaciones que se produzcan a través del Canal Abierto, en caso de que el informante así lo desee.**

Todas las personas que accedan al canal tendrán derecho de hacerlo de manera anónima, lo que se garantizará a través de los mecanismos adecuados, en la medida en que lo permita la ley.

En todo caso, las comunicaciones, sean anónimas o no, son totalmente confidenciales.

---

<sup>3</sup> Esta comunicación se podrá llevar a cabo igualmente con la representación legal de las personas trabajadoras.

- **Posibilidad de comunicar a través del Canal Abierto conductas que no se encuentren alineadas con los comportamientos corporativos.**

El respeto a nuestra cultura corporativa y los comportamientos y valores que la representan es fundamental. Por esta razón, a través del canal se podrán comunicar, no sólo las infracciones penales o administrativas graves o muy graves, las infracciones del derecho de la Unión Europea, o las irregularidades o incumplimientos más graves respecto del Código General de Conducta, sino también aquellas conductas que en el ámbito profesional o laboral no se alineen con la cultura corporativa de Grupo Santander, incluyendo los comportamientos corporativos.

- **Gestión del Canal Abierto por un proveedor externo para asegurar la confidencialidad y el anonimato de las comunicaciones.**

Como mejor práctica, se considera de gran utilidad contar con plataformas para la recepción de las comunicaciones que se encuentren gestionadas por un proveedor externo para asegurar su confidencialidad y anonimato, sin perjuicio del resto de cauces habilitados y que se exponen en el apartado 2.3 de esta Política.

- **Habilitar mecanismos que eviten los conflictos de interés durante la investigación de las comunicaciones que se reciban.**

Una de las garantías con las que cuenta este canal es evitar los conflictos de interés durante las investigaciones (apartado 2.3) por lo que es imprescindible establecer mecanismos y controles adecuados que mitiguen estas situaciones.

- **Revisión periódica del Canal Abierto por la función de Auditoría Interna.**

Los canales del Grupo serán objeto de revisión por parte de la función de Auditoría Interna que en el marco de sus funciones evaluará, de forma periódica y de acuerdo a su Risk Assessment y plan anual de auditoría, si los canales cumplen con estos estándares comunes.

## 2.2 Criterios de gestión

Los canales del Grupo deben contar con los siguientes criterios de gestión:

- **Taxonomía de los casos que pueden ser comunicados a través del Canal Abierto**

En el **Anexo I** se detallan las taxonomías y definiciones de casos a aplicar en el momento de la aprobación de esta Política. Esta taxonomía deberá ser empleada por todas las entidades del Grupo para la clasificación de los casos que se comuniquen a través del Canal Abierto. La taxonomía podrá ser revisada por la función corporativa de Cumplimiento y modificada por acuerdo del Comité de Cumplimiento de la Corporación. La función corporativa de Cumplimiento comunicará a las funciones locales de Cumplimiento las modificaciones que se produzcan en la misma, a fin de asegurar una clasificación homogénea de los casos.

- **Canales habilitados para empleados o para terceros (proveedores, clientes, ...)**

El Canal Abierto está habilitado para recibir las comunicaciones que se realicen por:

- profesionales de Grupo Santander<sup>4</sup>;
  - accionistas;
  - miembros del Consejo de Administración;
  - becarios;
  - proveedores de servicios del Grupo;
  - clientes;
  - y cualquier otro tercero que estando en proceso de adquirir cualquiera de las anteriores condiciones o después de haberla perdido se haya visto afectado por la conducta reportada en ese proceso.
- **Tramitación de casos recibidos por otras fuentes internas (procedentes de la función de Recursos Humanos, la función de Auditoría Interna, funciones de control, ...) o externas**

El Canal Abierto recibe todas aquellas comunicaciones de empleados o de terceros que personalmente hayan decidido comunicarlas a través de este medio.

Adicionalmente, la función de Cumplimiento podrá remitir al Canal Abierto aquellos casos de los que tenga conocimiento a través de otras fuentes internas o externas y que supongan un presunto incumplimiento de la legalidad o del Código General de Conducta y, en particular, un presunto delito o infracción administrativa grave o muy grave o una infracción del derecho de la Unión Europea, sin necesidad de solicitar previamente el consentimiento del empleado afectado<sup>5</sup>.

Las comunicaciones y/o conversaciones de los empleados con los gestores de Recursos Humanos o Relaciones Laborales, respecto de cuestiones laborales o conductas no alineadas con los comportamientos corporativos, no serán incluidas por los miembros de la función de Recursos Humanos en el Canal Abierto, salvo que expresamente se solicite así por parte del informante.

Aquellas personas que recibieran una comunicación objeto del Canal Abierto y que no fueran responsables de su gestión, deberán dar traslado inmediatamente al Canal Abierto, respetándose en todo caso las medidas de protección al informante recogidas en esta Política, las disposiciones sobre protección de datos y demás normativa aplicable.

En este sentido, se diseñarán e impulsarán iniciativas de formación y concienciación para que los empleados conozcan cómo actuar en caso de recibir una comunicación que no les corresponde gestionar.

---

<sup>4</sup> Las comunicaciones se referirán a hechos conocidos en el ámbito de una relación profesional en vigor, ya finalizada o no iniciada (por ejemplo, exempleados o candidatos en procesos de selección).

<sup>5</sup> A este respecto, no será necesario incluir los incumplimientos que se identifiquen por la función de Cumplimiento como parte de los controles que lleva a cabo habitualmente.

Si se llegara a tener conocimiento de un incumplimiento y, en particular, de una conducta que pudiera ser constitutiva de un delito o infracción administrativa grave o muy grave o de una infracción del derecho de la Unión Europea, a través de los medios de comunicación, se podrá gestionar a través del Canal Abierto, siempre que cumpla con los criterios de admisión a trámite expuestos en el apartado 1.3 de esta Política.

- **Mecanismos para evitar los conflictos de interés**

En la gestión de los casos que se reciban a través del Canal Abierto se tendrán en cuenta los principios generales para la gestión de conflictos de interés: i) evitar; ii) revelar y; iii) abstenerse de participar en la decisión y se actuará de conformidad con lo previsto en la Política de Conflictos de Interés.

Cuando se detecte un potencial conflicto de interés, que afecte a la persona que deba llevar a cabo la investigación o a su equipo, se asignará la gestión del caso a otra persona o equipo diferente.

En casos excepcionales, podrá ser necesario utilizar un investigador externo.

- **Derechos del informante y de la persona investigada**

La investigación interna respetará los derechos fundamentales del informante y de la persona investigada.

Las personas que informen a través del Canal Abierto tendrán derecho a la confidencialidad de los hechos reportados, preservándose su identidad, y no podrán ser objeto de represalia por la utilización del Canal Abierto de buena fe.

Toda la información, documentación, evidencias, deliberaciones, etc. que se refieran a la investigación interna tendrán carácter confidencial. En este sentido, únicamente participarán en las investigaciones internas las personas específicamente designadas para ello.

En caso de que sea necesario compartir documentación generada en la investigación (incluido el informe final) con cualquier persona fuera de las designadas para llevar a cabo la investigación se deberá contar con la autorización de los responsables de las funciones de Cumplimiento Regulatorio y Relaciones Laborales.

Se informará a la persona investigada de las acciones u omisiones que se le atribuyen (en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación), teniendo derecho a ser oída en cualquier momento, dándole la oportunidad de articular los argumentos y medios de defensa apropiados. En todos los casos, se garantizará durante el transcurso de la investigación, el respeto a la presunción de inocencia, al honor y al acceso al expediente de las personas investigadas. Se entenderá como acceso al expediente el derecho a conocer los hechos que se les atribuyen sin que se revele información que pudiera identificar a la persona informante y sin que se comprometa el resultado de la investigación.

Este deber de información a la persona investigada no será aplicable en los casos en que la comunicación directamente no sea objeto de tramitación a través de este canal o se refiera a casos de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo que se registrarán por legislación

vigente y normativa interna en dicha materia, especialmente en lo que se refiere a la prohibición de revelación respecto a comunicaciones y examen de operaciones. El deber de información a la persona investigada tampoco será aplicable cuando éste implique comprometer la confidencialidad del informante, de acuerdo con lo previsto en la normativa de protección de datos.

Las personas investigadas podrán explicar su versión y aportar los medios de prueba que consideren necesarios, pudiendo presentar alegaciones por escrito.

De igual manera que para los informantes, se preservará su identidad y se garantizará la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

Se ha de garantizar que el procedimiento de investigación interno que se lleve a cabo es independiente, fuera de todo conflicto de interés, incluso potencial, de acuerdo con lo previsto en la presente Política, el Procedimiento de Uso y Funcionamiento del Canal Abierto y en la Política de Conflictos de Interés.

Igualmente, las acciones que se realicen por parte del equipo investigador han de ser proporcionales y respetar en todo caso los derechos a la intimidad, honor y propia imagen de las personas involucradas en los hechos investigados, así como a la presunción de inocencia.

- **Duración máxima de la investigación y resolución de casos recibidos**

Desde el Canal Abierto se acusará recibo al informante de cualquier comunicación que se reciba en un plazo máximo de cinco días.

La gestión de los casos que se reciban a través del Canal Abierto tendrá una duración máxima de 60 días desde la recepción de la comunicación, salvo casos de especial complejidad o razones válidas que justifiquen que se extienda por otros 30 días más.

El Responsable del Sistema de Información estará informado de los casos en los que la investigación vaya más allá del periodo de 60 días establecido.

- **Tramitación de los casos recibidos.**

Todos los casos que se comuniquen a través del Canal Abierto serán adecuadamente tramitados, sin perjuicio de su posible inadmisión a trámite, por incurrir en alguno de los supuestos así previstos, o que durante su gestión se determine si están o no fundamentados.

En aquellos casos en los que se necesite información adicional del informante, a fin de iniciar o continuar con la investigación, se solicitará la información y si en 15 días no se recibiera, el caso se cerrará y se calificará como “información insuficiente”.

En la investigación interna que realice, el encargado de la investigación podrá recabar toda la información y documentación que considere oportuna de cualesquiera funciones o sociedades del Grupo.

Se podrá solicitar además a la función de Auditoría Interna o a otras funciones la ayuda que considere necesaria.

La tramitación de los casos que se reciban se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Uso y Funcionamiento del Canal Abierto.

- **Supervisión, reporte y escalado.**

- Las unidades locales del Grupo deberán reportar KPIs trimestrales a la función corporativa de Cumplimiento de todos los casos recibidos a través del Canal. No obstante, es necesario especificar expresamente aquellos que se refieran a casos que hayan sido comunicados por parte de informantes que se identifiquen como empleados.
- En caso de que haya un miembro de la dirección<sup>6</sup> o de los órganos de administración de alguna sociedad del Grupo afectado por la comunicación que se reciba, las funciones locales de Cumplimiento deberán escalarlo a la función corporativa de Cumplimiento para su información, o los órganos corporativos cuando así lo justifique la condición de consejero o el segmento directivo al que pertenezca, sin perjuicio de que sea gestionado e investigado a nivel local cuando la conducta haya sido desplegada en este ámbito. Las conclusiones de la investigación se reportarán igualmente a la función corporativa de Cumplimiento.
- Cada función de Cumplimiento analizará las tendencias y patrones sobre las medidas adoptadas en caso de irregularidades o incumplimientos, a fin de identificar fluctuaciones en el porcentaje de medidas disciplinarias que se están adoptando en la unidad local. En caso de que se identifiquen valores atípicos, se informará a los órganos de gobierno competentes.
- Las funciones locales de Cumplimiento deberán informar en tiempo y forma cuando se reciban comunicaciones relativas a irregularidades en materia contable o de auditoría, así como de su escalado a la Comisión de Auditoría local, remitiendo a la función corporativa de Cumplimiento la resolución de la misma para que se eleve a la Comisión de Auditoría de Banco Santander, S.A.

- **Sistema disciplinario**

Concluida la investigación, se acordará la resolución del expediente, determinando si se considera que se ha producido o no la infracción de la ley, normativa interna, o cualquier otra que resulte de aplicación, de modo que:

- Si se considera no acreditada la existencia de infracción, se acuerde dar por concluido el expediente sin necesidad de adoptar ninguna medida, procediéndose a su archivo, lo que se notificará al informante y a las personas afectadas.
- Si se considera acreditada la existencia de infracción, se dará traslado a Relaciones Laborales o al órgano que pueda resultar competente para que realice las gestiones convenientes a efectos de promover la adopción de las medidas disciplinarias oportunas y/o la adopción de medidas correctivas y/o preventivas de tipo organizativo y/o formativo, cumpliendo con lo establecido en el Convenio Colectivo o la normativa de aplicación.

---

<sup>6</sup> Entendido como colectivo perteneciente al segmento corporativo Solaruco, Faro y Promontorio.

Cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, el responsable de la gestión del Canal Abierto remitirá el expediente a la Asesoría Jurídica para que por ésta se proceda de inmediato a remitir la información al Ministerio Fiscal o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, salvo que de su análisis resulte la atipicidad de la conducta, de lo que se dará cuenta a la función de Cumplimiento. No obstante lo anterior, si los indicios fueran claros, esta decisión de remisión se adoptará por el cauce descrito antes de que concluya la investigación.

Igualmente, se podrán adoptar medidas de mejora en procedimientos, políticas o herramientas de la unidad local para evitar la reincidencia de la irregularidad detectada, así como promover la cultura de Simple, Personal y Justo y el cumplimiento de los comportamientos corporativos o normativa aplicable.

### 2.3 Garantías para el usuario

Las garantías que definen el Canal Abierto son:

- **Política de Puerta Abierta**

Los informantes pueden dirigirse directamente al Canal Abierto, que será el cauce preferente, para comunicar cualquier situación de las señaladas anteriormente, con independencia de la sociedad del Grupo en la que se haya producido.

El Canal Abierto permite realizar comunicaciones de manera escrita, a través de la web <http://www.canalabierto.ethicspoint.com/>, o verbalmente, llamando al *call center* 900-99-0011 con el código de marcación directa 844-742-7329.

Igualmente, se podrá solicitar una reunión presencial con los gestores del Canal Abierto.

Asimismo, se podrá remitir una carta a la función de Cumplimiento Regulatorio a la siguiente dirección postal:

Cumplimiento Regulatorio  
Edificio Amazonia, Planta Baja  
Avenida de Cantabria, s/n,  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid, España

En todo caso, los informantes tienen también la posibilidad de comunicar las conductas que se consideren que pueden ser constitutivas de infracciones penales o administrativas graves o muy graves o de infracciones del derecho de la Unión Europea a través del canal establecido por la Autoridad Independiente de Protección al informante, así como a través de los canales establecidos por otros organismos, los cuales se recogen en el **Anexo III**, a efectos puramente ejemplificativos.

- **Confidencialidad y anonimato**

Las comunicaciones a través del Canal Abierto serán confidenciales, y en caso de que así se desee, anónimas.

En las comunicaciones confidenciales Grupo Santander preservará la identidad de la persona que notifica, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de los derechos correspondientes a las personas físicas o jurídicas acusadas de mala fe.

Tanto la función de Cumplimiento, como la función de Recursos Humanos, velarán por el mantenimiento de esta confidencialidad. A tal fin, identificarán posibles situaciones de conflicto de interés u otras circunstancias que podrían comprometer esta confidencialidad, tomando las medidas necesarias para resolverlas.

Todas las personas que tengan conocimiento de las comunicaciones recibidas a través del Canal Abierto, incluidas las partes afectadas, están obligadas a guardar secreto sobre la identidad de la persona informante, así como los hechos y circunstancias relacionados con el informe.

En caso de que la comunicación dé lugar a la incoación de un procedimiento judicial o administrativo, podrá ser necesario informar de la identidad del informante a la autoridad judicial o administrativa competente, de conformidad con lo establecido en la Ley.

- **Prohibición de represalias**

Los informantes que de buena fe efectúen las comunicaciones estarán protegidos contra cualquier tipo de discriminación y penalización por motivo de las comunicaciones realizadas. Está terminantemente prohibido adoptar medida alguna contra el informante que constituya una represalia, incluida la amenaza de la misma, o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una comunicación de actuación presuntamente ilícita, irregular o no alineada con los comportamientos corporativos vigentes.

Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto profesional sólo por su condición de informantes o por haber realizado una revelación pública.

A título ilustrativo, se entenderán como represalias<sup>7</sup>:

- i) suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el periodo de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el empleado tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido;
- ii) daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo;
- iii) evaluación o referencias negativas respecto del desempeño laboral o profesional de manera injustificada;

---

<sup>7</sup> Ejemplos extractados de la Ley 2/2023.

- iv) la denegación de formación;
- v) discriminación, o trato desfavorable o injusto;
- vi) prohibición de contratación de proveedores

El alcance de la protección se extiende a las personas relacionadas con el informante (compañeros de trabajo, familiares, personas jurídicas vinculadas, etc.). Asimismo, se extenderá a toda persona física que haya asistido al informante y, específicamente, a la representación legal de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante.

La prohibición de represalias prevista en este apartado no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la comunicación es falsa y haya sido formulada con mala fe por parte del informante o se haya determinado que el informante incumplió los comportamientos corporativos o actuara de manera ilegal. Asimismo, no se entenderán como represalias las medidas previstas en las letras i, iii y iv anteriores cuando se llevaran a cabo en el ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.

Las personas que comuniquen alguna información a través del Canal Abierto gozarán de la protección frente a represalias, siempre y cuando la comunicación se haya realizado de buena fe y conforme a los requerimientos previstos en esta Política y demás normativa aplicable. Quedarán excluidas de esta protección las personas que:

- Presenten una comunicación con informaciones contenidas en comunicaciones previas que hayan sido previamente inadmitidas por alguna de las causas previstas en esta Política o en el Procedimiento de Uso y Funcionamiento del Canal Abierto.
  - Informen de conflictos interpersonales que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación.
  - Comuniquen informaciones públicas o que constituyan meros rumores.
  - Comuniquen informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el ámbito de aplicación del Canal Abierto, de acuerdo con esta Política.
- **Gestión de conflictos de interés en la gestión de las comunicaciones recibidas en Canal Abierto**

En la gestión de las comunicaciones que se reciban a través del Canal Abierto se abstendrá de tomar parte cualquier persona que pueda estar incurso en un eventual conflicto de interés (incluso potencial) con las personas involucradas en la comunicación. Lo anterior aplica igualmente a cualquier persona perteneciente a una función en la que Canal Abierto precise apoyarse durante la investigación.

En todo caso, resultará de aplicación lo dispuesto en la Política de Conflictos de Interés y se articularán los mecanismos que se señalan en el apartado 2.2. de la presente Política.

## 2.4 Iniciativas locales

Las unidades locales del Grupo podrán desarrollar iniciativas propias con autonomía respecto del Canal Abierto de sus respectivas geografías. Estas iniciativas se compartirán con la función corporativa de Cumplimiento para impulsar mejores prácticas, compartiendo y aprendiendo entre todas las entidades del Grupo, respetando lo previsto en la presente Política, en todo aquello que no contradiga la normativa legal local que resulte de aplicación.

## 3 GOBIERNO Y FACULTADES

Los órganos de gobierno en la Corporación con facultades respecto del Canal Abierto son los siguientes:

### 3.1 Consejo de Administración y comisiones

Es responsable del establecimiento del Sistema Interno de Información (denominado Canal Abierto) y de la designación de su responsable en Banco Santander, S.A.

Corresponde a la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento la supervisión del Canal Abierto.

Asimismo, se establece la responsabilidad de las siguientes comisiones:

- **Comisión de Auditoría:** en los casos en los que la comunicación que se reciba a través del Canal Abierto se refiera a cuestiones de contabilidad o auditoría, conforme a la Ley de Sociedades de Capital y la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), una vez concluida la investigación de conformidad con lo previsto en esta Política, la resolución será sometida a la Comisión de Auditoría de la correspondiente unidad, que decidirá sobre las medidas oportunas en este caso, de lo que se informará a la Corporación para su reporte en la Comisión de Auditoría de Banco Santander, S.A.
- **Comisión de nombramientos:** emitir el informe sobre medidas a adoptar respecto de los consejeros en caso de incumplimiento del código de conducta del Grupo en los mercados de valores, que puedan ponerse de manifiesto a través de Canal Abierto.

### 3.2 Comité de Cumplimiento

El Comité de Cumplimiento es responsable de seguir la información que la función corporativa de Cumplimiento le proporcione relativa a los casos recibidos a través del Canal Abierto en las principales entidades del Grupo.

### 3.3 Comité de Recursos Humanos

Decidirá sobre las medidas disciplinarias para las infracciones o incumplimientos contractuales previstos en la normativa interna, así como sobre medidas adicionales a las disciplinarias, de carácter administrativo o penal, y que puedan también resultar del incumplimiento o irregularidad, de conformidad con la legislación laboral aplicable.

## **4 TITULARIDAD, INTERPRETACIÓN, FECHA DE VALIDEZ Y REVISIÓN**

### **4.1 Titularidad de la Política**

La elaboración de esta Política es responsabilidad de la función de Cumplimiento.

Su aprobación corresponde a la Comisión Ejecutiva de Banco Santander, S.A.

### **4.2 Interpretación**

Corresponde a la función de Cumplimiento la interpretación de esta Política.

En caso de conflicto entre la versión en español y la versión en inglés, prevalecerá siempre la versión en español.

### **4.3 Fecha de validez y revisión de la Política**

Esta Política entrará en vigor desde la fecha de su publicación. Su contenido será objeto de revisión periódica, realizándose los cambios o modificaciones que se consideren convenientes.

## 5 CONTROL DE VERSIONES

ID	Comité	Aprobación	Fecha
2EC681-1	Comité de Cumplimiento		19.11.2020
2EC681-2	Comisión Ejecutiva del Consejo		5.06.2023

ID	Descripción
2EC681-1	Primera versión de la política.
2EC681-2	Segunda versión de la política. Adaptación a Ley 2/2023, de 20 de febrero, que transpone la Directiva Europea de protección al informante.

**ANEXO I: TIPOLOGÍA DE CASOS QUE SE PUEDEN REPORTAR A TRAVÉS DEL CANAL ABIERTO Y DEFINICIONES**

Categoría	Subcategoría	Definición
<b>Código General de Conducta</b>	<b>Comercialización de productos y servicios</b>	Comercializar productos o servicios sin cumplir la obligación de tratar al cliente de forma justa actuando con honestidad, imparcialidad y profesionalidad.
	<b>Conflictos de interés/actividades fuera del Grupo</b>	Situaciones en las que los intereses personales o financieros de un empleado - o los de sus familiares directos o cualquier persona con la que el empleado tenga una relación significativa - interfieran de alguna manera con su capacidad de servir a los mejores intereses del Grupo, sus clientes, y/u otros grupos de interés.
	<b>Regalos e Invitaciones</b>	Cuando un profesional abusa de sus funciones en Santander ofreciendo, entregando, prometiendo, solicitando o aceptando cualquier tipo de regalo, beneficio/consideración o invitación para obtener una ventaja personal para él o un tercero, afectando a su imparcialidad.
	<b>Corrupción, soborno y cohecho</b>	<p>Un acto de corrupción puede surgir cuando un individuo abusa de su posición de poder o responsabilidad para su propio beneficio personal.</p> <p>El soborno son actos que dan a alguien la ventaja financiera o de otro tipo para animar a esa persona a desempeñar sus funciones o actividades de forma indebida o para recompensar a esa persona por haberlo ya realizado. Esto abarcaría el intento de influir en un responsable de la toma de decisiones mediante la concesión de algún tipo de beneficio adicional a dicho responsable, más allá de lo que puede ofrecerse legítimamente.</p> <p>El Cohecho como soborno en el que interviene un funcionario público tanto nacional como internacional.</p>
	<b>Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y Sanciones</b>	El blanqueo de capitales es: i) La conversión o la transferencia de bienes, a sabiendas de que dichos bienes proceden de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva, con el propósito de ocultar o encubrir el origen ilícito de los bienes o de ayudar a personas que estén implicadas a eludir las consecuencias jurídicas de sus actos; ii) La ocultación o el encubrimiento de la naturaleza, el origen, la localización, la disposición, el movimiento o la propiedad real de bienes o derechos sobre bienes, a sabiendas de que dichos bienes proceden de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva; iii) La adquisición, posesión o utilización de bienes, a sabiendas, en el momento de la recepción de los mismos, de que

		<p>proceden de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva; iv) La participación en alguna de las actividades mencionadas en las letras anteriores, la asociación para cometer este tipo de actos, las tentativas de perpetrarlas y el hecho de ayudar, instigar o aconsejar a alguien para realizarlas o facilitar su ejecución.</p>
	<p><b>Abuso de Mercado (insider trading)</b></p>	<p>Realizar operaciones comerciales basadas en información privilegiada.</p> <p>Recomendar la negociación en el mercado de valores sobre la base de información privilegiada.</p> <p>Revelar y utilizar la información privilegiada de manera ilegal.</p> <p>Manipular el mercado comercializando o difundiendo noticias falsas o rumores sobre personas o empresas con el propósito de cambiar o mantener el precio de un valor o instrumento financiero.</p>
	<p><b>Defensa de la Competencia</b></p>	<p>Conductas que impidan, restrinjan o falseen la libre y efectiva competencia en detrimento del mercado, de los clientes del Grupo y de todos aquellos con los que se mantengan relaciones comerciales y/o profesionales. Algunas de estas conductas son el intercambio de información sensible con competidores, los acuerdos sobre precios, el reparto de mercados, la manipulación de licitaciones o concursos.</p>
	<p><b>Privacidad/Seguridad de la Información/Confidencialidad de la información</b></p>	<p>La privacidad y la protección de la información implican abstenerse de difundir información a terceros, por ejemplo, información personal de clientes, de los empleados (sueldos, permisos, etc.), de seguridad/estrategia de Santander, así como la información relativa a las entidades con las que Santander mantiene relaciones comerciales. Estas obligaciones se mantienen incluso después de la terminación del empleo y se prohíbe el uso de la información confidencial para obtener beneficios económicos.</p>
	<p><b>Fraude interno</b></p>	<p>Fraude intentado o perpetrado por una o varias partes internas contra la organización, es decir, otro empleado o una sociedad de la organización, incluidos los casos en que un empleado actúa en colusión sin partes externas.</p>
	<p><b>Ciberseguridad</b></p>	<p>Los riesgos de Ciberseguridad son: i) acceso no autorizado o uso indebido de la información o los sistemas (p. ej., robo de información personal, planes de fusiones y adquisiciones o propiedad intelectual); ii) fraude financiero y robo (p. ej., desvío de pagos, extracción de fondos de cuentas de clientes, fraude de tarjetas de crédito, robo de identidad, etc.); iii) alteración de la actividad comercial (p. ej., sabotaje, extorsión, denegación de servicio).</p>

	<b>Igualdad de oportunidades y no discriminación</b>	Conductas que no se encuentren alineadas con el principio básico de actuación en Santander relativo a proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, discapacidad, origen, estado civil, edad o condición social.
	<b>Acoso sexual o por razón de sexo</b>	Comportamiento irrespetuoso o conducta no deseada de carácter sexual que sea molesta y que genere un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil en el trabajo.
	<b>Acoso laboral</b>	Trato hostil o vejatorio de manera sistemática en el ámbito laboral que provoca un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil.
<b>Fraude</b>	<b>Fraude externo</b>	El tipo de fraude intentado o perpetrado por una parte (o partes) externa(s) contra la organización o los clientes con responsabilidad del banco. Puede haber casos en que una parte interna también esté involucrada en el fraude.
<b>Contabilidad y Auditoría</b>	<b>Contabilidad y auditoría</b>	Alteración o falsificación de la información financiera, inexactitudes en declaraciones financieras, falsedad intencionada en información, influencia indebida sobre los auditores, prácticas cuestionables en contabilidad, auditoría o controles financieros internos.
<b>Cuestiones laborales e incumplimiento de comportamientos corporativos</b>	<b>Incumplimiento de comportamientos corporativos</b>	Conducta no profesional por parte de compañeros de trabajo o directivos que no estén alineadas con los comportamientos corporativos de Santander Way.
	<b>Faltas de respeto graves</b>	Conductas que involucren faltas de respeto graves por parte de compañeros de trabajo o directivos en el entorno laboral.
	<b>Incumplimiento de normativa laboral</b>	Todo incumplimiento de los reglamentos (legales o convencionales), políticas o procedimientos internos del Grupo que implique el incumplimiento de una obligación laboral, así como de las categorizadas en el convenio colectivo vigente.
<b>Otros</b>	Cualquier incumplimiento de la normativa vigente legal o interna y de las políticas o procedimientos del Grupo en relación con aspectos funcionales u organizativos no mencionados en las categorías anteriores.	

**ANEXO II: GRUPO DE EMPRESAS QUE SE INTEGRAN EN EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE (CANAL ABIERTO)**

Santander Global Technology and Operations, S.L.
Santander Global Services, S.L.
Santander Back-Offices Globales Mayoristas, S.A.
Universia Holding, S.L.
Fundación Universia
Santander Global Sport, S.A.
Servicio de Alarmas Controladas por Ordenador, S.A.
Ibérica de Compras Corporativas, S.L.
Gesban Servicios Administrativos Globales, S.L.
Cantabria Capital
Fundación Banco Santander
Deva Capital Advisory Company, S.L.
Deva Capital Holding Company, S.L.
Deva Capital Investment Company, S.L.
Deva Capital Management Company, S.L.
Deva Capital Servicer Company, S.L. Unipersonal
SAM Investment Holdings, S.L.
Santander Private Real Estate Advisory, S.A.
Lynx Financial Crime Tech, S.A. Unipersonal
Gravity Cloud Technology S.L
Aevis Europa, S.L.
Altamira Santander Real Estate, S.A.
Diglo Services Company 2021, S.L.U.
Diners Club Spain, S.A.
Landcompany 2020, S.L.
Master Red Europa, S.L.
Retail Company 2021, S.L.U.
Santander Customer Voice, S.A.
Santander de Titulización, S.G.F.T., S.A.
Santander España Servicios Legales y de Cumplimiento, S.L.
Santander Facility Management España, S.L.
Santander Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.
Santander Intermediación Correduría de Seguros, S.A.
Santander Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A.
Santander Private Banking Gestión, S.A., S.G.I.I.C.

Santander Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.
Sociedad Integral de Valoraciones Automatizadas, S.A. (SIVASA)
The Best Specialty Coffee, S.L.U.
Universia España Red de Universidades, S.A.

**ANEXO III: CANALES EXTERNOS PARA COMUNICAR INFRACCIONES RECOGIDAS EN EL ÁMBITO MATERIAL DE APLICACIÓN DE LA LEY 2/2023**

- Canal establecido por la Autoridad Independiente de Protección del Informante
- Banco de España:  
[https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobrelbanco/Transparencia/Informacion\\_inst/registro-de-acti/Canal\\_de\\_denuncias.html](https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobrelbanco/Transparencia/Informacion_inst/registro-de-acti/Canal_de_denuncias.html)
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC):  
<https://sede.cnmc.gob.es/tramites/competencia/denuncia-de-conducta-prohibida>
- Comisión Nacional de los Mercados de Valores (CNMV):  
<https://www.cnmv.es/portal/whistleblowing/presentacion.aspx#:~:text=Escribiendo%20a%3A%20Comunicaci%C3%B3n%20de%20Infracciones,revelar%20su%20identidad%20o%20no>
- SEPBLAC:<https://www.sepblac.es/es/sujetos-obligados/tramites/comunicacion-por-indicio/>