

USO Y FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ABIERTO

Procedimiento

Grupo Santander

CONTENIDOS

1	Introducción	3
2	Detalle del proceso de gestión de comunicaciones a través del Canal Abierto	3
3	Titularidad, interpretación, fecha de validez y revisión	14
4	Control de Versiones	15

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivos

El presente procedimiento regula el uso y funcionamiento del Canal Abierto, conforme a la legislación y normativa aplicable.

Este documento debe leerse junto a lo establecido en el Código General de Conducta de Grupo Santander, la Política del Canal Abierto, la Guía de Gestión de Canal Abierto y la Guía de Investigaciones Internas.

1.2 Definición y alcance

Canal Abierto es el cauce preferente que Banco Santander, S.A. pone a disposición de los empleados, directivos, miembros de los órganos de administración y de los terceros (proveedores, clientes, accionistas, etc.) con los que tiene relación para comunicar los presuntos incumplimientos que se recogen en el apartado 1.2 de la Política del Canal Abierto y en el Anexo I del presente Procedimiento, junto con las definiciones que se tendrán en consideración para la interpretación de este Procedimiento.

El presente Procedimiento regula el Canal Abierto de Banco Santander, S.A.

1.3 Ámbito de aplicación y transposición en filiales

Este Procedimiento es elaborado y aprobado por Banco Santander, S.A, en su condición de entidad matriz del Grupo Santander, resultándole directamente aplicable. Además, 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.

Dicha aprobación deberá contar con la validación previa de la Corporación.

2 DETALLE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES A TRAVÉS DEL CANAL ABIERTO

El proceso de uso y funcionamiento del Canal Abierto cuenta con las siguientes fases:

2.1 Envío y recepción de comunicaciones

La comunicación a través del Canal Abierto podrá realizarse por alguno de los siguientes medios, que se encuentran gestionados por un proveedor externo al Grupo:

- Llamando por teléfono al número 900-752-126.
- Accediendo a la plataforma EthicsPoint en la siguiente URL:
<http://www.canalabrieto.ethicspoint.com>

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

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

Igualmente, se podrá solicitar una reunión presencial con los gestores del Canal Abierto, a la que acudirán dos personas de ese equipo y que tendrá lugar en el plazo máximo de siete días desde la solicitud efectuada por el informante.

En el Anexo II se recogen, además, algunos de los canales establecidos por organismos externos para la comunicación de 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.

En caso de que la comunicación que se reciba no sea anónima, se reservará en todo caso la identidad del informante y se adoptarán las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de la información objeto de la comunicación y los derechos del informante.

Cuando la comunicación se realice de manera verbal, se advertirá al informante de que ésta será grabada o transcrita y se le informará del tratamiento de sus datos de conformidad con la normativa de aplicación. Sin perjuicio de los derechos que le corresponden de acuerdo con la normativa de protección de datos, se ofrecerá al informante la oportunidad de revisar la transcripción para comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma el contenido.

En caso de que una comunicación objeto del Canal Abierto se recibiera por persona distinta a las responsables de la gestión del mismo, dicha persona deberá guardar absoluta confidencialidad de la información recibida y remitir la comunicación inmediatamente a los responsables de Canal Abierto.

Las comunicaciones realizadas a través de este Canal deberán recoger la siguiente información a fin de facilitar la asignación para su tramitación, investigación y gestión al equipo que corresponda:

- Identificación del informante cuando se opte por realizar la comunicación de forma confidencial y no anónima. A tal efecto, se deberá indicar el nombre y apellidos y una dirección de email.
- Identificación de la persona a la que se refieren los hechos sobre los que se informa, en su caso.
- Descripción de los hechos comunicados, indicando (si fuera posible) las fechas en las que han tenido lugar; y
- Elementos sobre los que se basa la sospecha de la comisión de irregularidades.

Una vez recibida la comunicación, independientemente del medio utilizado (reunión presencial, plataforma o vía telefónica), se procederá a su registro en el Canal Abierto, se le asignará un código de identificación y quedará registrada en la plataforma de EthicsPoint de forma segura y con acceso restringido a las personas autorizadas para ello.

2.2 Admisión a trámite

La función de Cumplimiento Corporativo, será quien reciba las comunicaciones y realice una evaluación preliminar de las mismas con el fin de verificar que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Canal Abierto, de acuerdo con el apartado 1.2 de la Política del Canal Abierto, y remitirá un acuse de recibo al informante en un plazo máximo de 5 días naturales.

Una vez realizado el análisis preliminar se decidirá por el encargado de la investigación, en un plazo que no podrá ser superior a cinco días hábiles desde la fecha de entrada al Canal Abierto de la comunicación, si se admite a trámite o no, informando, en su caso, al informante en los siguientes tres días hábiles a la fecha de decisión, salvo que la comunicación sea anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones sobre la comunicación realizada.

A efectos aclaratorios, no se admitirán a trámite a través del Canal Abierto aquellas comunicaciones que se refieran a:

- Hechos que no se refieran a alguna de las materias expresadas en el apartado 1.2 de la Política del Canal Abierto y 1.2 de este Procedimiento o solo contengan meras opiniones personales o valoraciones subjetivas ajenas a la finalidad de este Canal
- Comunicaciones que describan hechos o circunstancias que carezcan manifiestamente de fundamento o verosimilitud
- Comunicaciones que no aporten información nueva sobre otras anteriores
- Comunicaciones que pongan de manifiesto indicios racionales de haberse obtenido la información mediante la comisión de un delito. En este caso, además de la inadmisión, se remitirá la comunicación a la Asesoría Jurídica para que proceda a la comunicación al Ministerio Fiscal de una relación circunstanciada de los hechos que se estimen constitutivos de delito, salvo que el análisis de aquella concluya la falta de tipicidad de la conducta.

En estos casos se archivará la comunicación dejando constancia razonada de esta decisión en el registro del Canal Abierto.

La decisión de archivo no impedirá la iniciación posterior de una investigación si se recibiera información adicional de acuerdo con lo establecido en la Política del Canal Abierto.

En los casos en los que se reciban comunicaciones que comporten una reclamación de carácter comercial por parte de estos terceros, la función de Cumplimiento Corporativo informará debidamente al informante de que éste no es el canal adecuado y que podrá remitir su comunicación a la función competente según corresponda (servicio de atención al cliente, la función de compras correspondiente o la función de relación con accionistas e inversores). Para ello, se identificarán las personas de contacto en estas unidades.

2.3 Encargado de la investigación

En caso de admitir a trámite la comunicación, la función de Cumplimiento Corporativo la remitirá a las funciones encargadas de la investigación, que serán las siguientes:

- Cuando la comunicación se refiera a incumplimientos de obligaciones legales relativas a la igualdad de oportunidades, respeto a las personas, conciliación del trabajo y vida personal, prevención de riesgos laborales o derechos colectivos, se remitirá a la función de

Relaciones Laborales, que será quien se encargue de llevar a cabo la investigación y proponer la resolución que proceda y medidas que considere adecuadas, cumpliendo con lo establecido en el Convenio Colectivo o la normativa aplicable.

- Cuando las comunicaciones se refieran a conductas no alineadas con los comportamientos corporativos del Grupo se remitirán a la función de Relaciones Laborales, a fin de que decidida sobre la colaboración de la función de Gestión de People & Culture en la investigación, gestión y resolución de estos casos.
- Cuando se trate de comunicaciones relativas a blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (BC/FT), sanciones, así como las de soborno y corrupción, se remitirán a la función de Prevención del Crimen Financiero (FCC) y cuando se refieran a la normativa específica de mercado de valores, se remitirán a la función de Cumplimiento Corporativo, siendo respectivamente responsables de la instrucción, con la asistencia de Relaciones Laborales en el supuesto que dichas comunicaciones afecten a empleados.
- Las comunicaciones que se reciban y se refieran a materias que no estén contempladas en los puntos anteriores, serán gestionadas por la función de Cumplimiento Corporativo, con la asistencia de Relaciones Laborales en el supuesto de que los hechos afecten a empleados.

Adicionalmente, a la vista del caso de que se trate, las funciones de Asesoría Jurídica y Seguridad e Inteligencia, entre otras, prestarán la colaboración que se estime necesaria durante la investigación de las incidencias recibidas. En particular, si la función de Relacionales Laborales, de Cumplimiento o de prevención del Crimen Financiero estuvieran afectadas por el contenido de la comunicación, se atribuirá la investigación a la Asesoría Jurídica en la parte que afecte a la función afectada por el conflicto.

Igualmente, se recomienda involucrar a Auditoría Interna cuando los aspectos denunciados puedan tener impacto relevante en los sistemas de gobierno, control interno y gestión de riesgos de la unidad, lo que debe ser considerado por parte del Encargado de la Investigación.

A la vista de la especificidad del caso que se trate, se podrá solicitar la colaboración de un asesor externo.

En aquellos casos en los que por la complejidad o gravedad de los hechos comunicados o por afectar a varias de las materias enumeradas anteriormente, se podrá constituir un equipo de investigación formado por representantes de todas o algunas de las funciones mencionadas en los párrafos anteriores, dirigido por un coordinador de la función de Cumplimiento Corporativo, que será la persona encargada de la investigación y responsable directo de los investigadores, así como de velar por la correcta gestión e implementación de todas las actuaciones que se deban llevar a cabo en el marco de la investigación. En todo caso, se requerirá la participación de un representante de la Asesoría Jurídica cuando el procedimiento afecte a un miembro del Consejo de Administración de Banco Santander, S.A.

2.4 Investigación

La investigación comprenderá todas aquellas actuaciones encaminadas a comprobar la veracidad de los hechos relatados en la comunicación recibida y si son constitutivos de alguno de los incumplimientos previstos en el apartado 1.2 de la Política de Canal Abierto y en el apartado 1.2 de este Procedimiento.

a. Entrevista a la persona investigada

Siempre que sea posible, se llevará a cabo una entrevista con la persona investigada en la que se le dará traslado de los hechos reportados e invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar los medios de prueba que considere adecuados y pertinentes. Esta entrevista se realizará siempre por dos personas de la función encargada de la investigación, salvo en aquellos casos que se refieran a incumplimientos leves de comportamientos corporativos.

En esta entrevista se informará a la persona investigada de los hechos que se le atribuyen de manera sucinta, sin revelar la identidad del informante ni dar acceso a la comunicación, a fin de que pueda alegar lo que considere oportuno para defenderse, de acuerdo con las garantías del apartado 2.7. de este Procedimiento.

Para documentar la entrevista se ofrecerá la posibilidad de grabarla, para lo que será necesaria la autorización del entrevistado. En caso de que no se grabe, se realizará un acta escrita en la que se indiquen los asistentes, asuntos tratados y conclusiones que se compartirá con el entrevistado para su revisión y conformidad, en ese mismo momento o por correo electrónico.

b. Acceso a dispositivos electrónicos

Cuando resulte necesario el acceso a los dispositivos electrónicos de los empleados, se realizará de acuerdo con la Política interna sobre las normas de ciberseguridad para la protección de Santander, así como en la Guía sobre los derechos digitales en el ámbito laboral.

El acceso a la información contenida en los dispositivos electrónicos de los empleados, titularidad del Banco, se hará garantizando el derecho a la intimidad del empleado, respetando la legalidad, igualdad, proporcionalidad y privacidad de los trabajadores, recabando únicamente aquella información que sea estrictamente necesaria y pertinente para el buen fin de la investigación.

2.5 Resultado de la investigación y medidas adoptadas

Las investigaciones internas deberán estar finalizadas en el plazo de 60 días, que podrá prorrogarse únicamente por causa justificada en los casos de especial complejidad otros 30 días adicionales, informando de ello al responsable de la gestión del Canal Abierto.

Concluida la investigación, la función de Cumplimiento Corporativo o la función de Relaciones Laborales, según los casos, resolverán el expediente recogiendo en un informe el resultado alcanzado e indicando en todo caso:

- Una exposición de los hechos relatados en la comunicación
- Las actuaciones realizadas con el fin de comprobar la veracidad de tales hechos
- Las conclusiones alcanzadas en la investigación

En todo caso el informe se centrará en los hechos recabados durante la investigación, evitándose expresiones o conclusiones basadas en opiniones personales.

Para garantizar la confidencialidad de la investigación, el informe se compartirá únicamente bajo la premisa de *“need to know”* a las personas legitimadas a conocer de los hechos investigados o que tengan un papel en la toma de decisiones respecto del resultado de la investigación.

El informe incluirá, en línea con lo dispuesto en el apartado 2.2 de la Política:

- Una propuesta de decisión de archivo de la comunicación sin adoptar medidas por falta de fundamentación de la misma o por no verificarse la responsabilidad de la persona investigada; lo que será notificado al informante y, en su caso, a la persona afectada.

En este supuesto, el informante tendrá derecho a la protección prevista en la Política del Canal Abierto y en este Procedimiento.

- Una propuesta de valoración de medidas, si se considera fundada la comunicación, de acuerdo con lo dispuesto en la Política del Canal Abierto.

Será la función de Relaciones Laborales quien, a la vista del expediente, decida, conforme su facultad disciplinaria, y cumplida la normativa laboral vigente establecida en el convenio colectivo, la medida correspondiente procediendo a su ejecución, o proponga su adopción a los órganos competentes en el caso de las situaciones de mayor gravedad.

Adicionalmente, se podrán adoptar otro tipo de medidas no disciplinarias, como coaching, formación, sesiones de concienciación o cualquier otra que se considere adecuada por parte de los equipos de People & Culture.

Excepcionalmente, cuando la gravedad del asunto así lo requiera, la función de People & Culture podrá aplicar la medida cautelar de suspensión de empleo, respetando siempre los plazos previstos en la normativa laboral aplicable.

El responsable de la gestión del Canal Abierto remitirá el expediente a la Asesoría Jurídica cuando considere que puede ser procedente el eventual ejercicio de acciones legales o, en su caso, la remisión de la comunicación a la autoridad, entidad u organismo que se considere competente para su tramitación, incluido el Ministerio Fiscal, en particular, cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito o a la Fiscalía Europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

En todo caso, la Asesoría Jurídica procederá a la remisión inmediata al Ministerio Fiscal sin que sea preciso finalizar la investigación cuando el Responsable del Canal Abierto, a propuesta del equipo investigador le remita el expediente porque considere que se han puesto de manifiesto indicios racionales de la comisión de un potencial delito, salvo que el análisis por aquella concluya la atipicidad de la conducta.

Una vez finalizada la investigación, y a la vista de los hechos reportados y las conclusiones alcanzadas, el encargado de la investigación se reserva la facultad de modificar la taxonomía propuesta por el informante, a fin de que se ajuste a las definiciones, por errores en la catalogación por parte del informante.

2.6 Supervisión de los incumplimientos del Código de Conducta

El presente apartado tiene como finalidad establecer el proceso que garantice la adecuada supervisión por los órganos de gobierno de la implementación y aplicación del Código de Conducta en Grupo Santander mediante el reporte de los incumplimientos del Código de Conducta y de su normativa de desarrollo a las Comisiones de Auditoría y Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento, en el ámbito de sus respectivas competencias.

En particular, este proceso aborda los siguientes puntos:

- Medios para la identificación de incumplimientos del Código de Conducta
- Inventario de incumplimientos del Código de Conducta y taxonomía para su clasificación
- Stakeholders y sus roles y responsabilidades en el proceso.
- Relación con otros procesos internos del Grupo.

Medios para la identificación de incumplimientos del Código de Conducta:

Los incumplimientos del Códigos de Conducta y de sus políticas de desarrollo se identificarán a través de los siguientes medios:

- Canal Abierto (canales éticos del Grupo)
- Comunicaciones realizadas por los empleados del Grupo a sus gestores de People & Culture.
- Incumplimientos detectados por áreas de control e informados a Relaciones Laborales para tomar las medidas disciplinarias correspondientes.
- Resultados de las auditorías internas del Grupo en los que se levanten incumplimientos específicos del Código de Conducta que se informen y gestionen por Relaciones Laborales.
- Controles realizados por las diferentes áreas del Grupo (Ciberseguridad, Costes...) en el marco de su actividad ordinaria que se eleven a Relaciones Laborales para su gestión y sanción, si procede, en un proceso disciplinario.
- Incumplimientos detectados por Relaciones Laborales en el marco de su actividad.

Inventario de incumplimientos del Código de Conducta y taxonomía para su clasificación:

A partir de los anteriores medios de identificación, se recabarán los incumplimientos del Código de Conducta, tanto potenciales como reales, en un inventario único que se informará a los órganos de gobierno de cada una de las unidades locales del Grupo al menos una vez al año para que, en el ámbito de sus funciones, supervisen la adecuada implementación del Código de Conducta a nivel local.

En este inventario único, la clasificación de los incumplimientos del Código de Conducta se hará teniendo en cuenta por parte de Cumplimiento y Relaciones Laborales la taxonomía establecida en la Política de Canal Abierto.

El inventario único de cada una de las unidades locales se consolidará a nivel corporativo para que durante el primer semestre del ejercicio se realice un reporte global a las Comisiones de Auditoría y Riesgos, Regulación y Cumplimiento por parte de las funciones de Cumplimiento Corporativo y Relaciones Laborales Corporativo, en el que se informe de forma holística, consistente y completa sobre el cumplimiento del Código de Conducta en el Grupo.

Stakeholders y sus roles y responsabilidades:

En cada unidad local, Cumplimiento y Relaciones Laborales recabarán la información de la siguiente manera:

- Las funciones de Cumplimiento identificarán como incumplimientos potenciales y reales del Código de Conducta, los casos admitidos a trámite y gestionados en los Canales Abiertos de su unidad a fin de determinar el número de comunicaciones recibidas a través de los canales locales, las taxonomías de estos casos, y el número de casos fundamentados y disciplinados.

- Los equipos de Relaciones Laborales identificarán los incumplimientos del Código de Conducta que se hayan recibido fuera del Canal Abierto por los medios señalados en los párrafos anteriores.

A estos efectos, los equipos de Relaciones Laborales identificarán como incumplimientos reales y potenciales del Código de Conducta los incidentes de conducta que hayan gestionado y, si procede, disciplinado.

Consolidación de la información:

- Local:

A fin de garantizar la consistencia de la información recabada para el reporte a los órganos de gobierno locales, los equipos locales de Relaciones Laborales remitirán a los equipos locales de Cumplimiento la información relativa a los casos de incumplimientos del Código de Conducta que hayan gestionado y Cumplimiento se asegurará de que el criterio de categorización es homogéneo y consistente con el utilizado en la política de Canal Abierto y no constan duplicidades respecto de la información recabada a través del canal ético local.

- Global:

Las funciones de Cumplimiento locales remitirán los inventarios locales que se hayan reportado al órgano de gobierno de la unidad a la función de Cumplimiento Corporativo y Relaciones laborales Corporativo para su consolidación y reporte a nivel global.

Sin perjuicio de lo anterior, los equipos locales de Cumplimiento y Relaciones Laborales podrán compartir con sus homólogos corporativos los incumplimientos del Código de Conducta que hayan identificado a fin de que revisen la información, la analicen y hagan el challenge correspondiente.

Relación con otros procesos del Grupo:

La información resultante del proceso de identificación de los incumplimientos del Código de Conducta sirve para establecer sinergias que refuerzan otros procesos del Grupo al dotar de transparencia y completitud el grado de implementación del Código de Conducta, sus políticas de desarrollo y el cumplimiento de los comportamientos corporativos.

El proceso de identificación de incumplimientos del Código de Conducta se interrelaciona con los siguientes procesos:

- Anteriores:

- Procedimiento de análisis para la aplicación de cláusulas malus y clawback a los miembros del colectivo identificado que resulten disciplinados por incumplimientos del Código de Conducta.
- Identificación por el órgano de gobierno local de tendencias, concentraciones y planes de acción para mitigar posibles riesgos identificados que afecten a las unidades locales por su seriedad o reiteración.

- Posteriores:

- Procedimiento disciplinario: que permite informar a las Comisiones de Auditoría y Riesgos, Regulación y Cumplimiento del análisis sobre los principales incumplimientos, tendencias y posibles riesgos derivados en materia de Código de Conducta.

2.7 Reporte y escalado

De manera anual, la función de Cumplimiento Corporativo informará al Comité de Cumplimiento del análisis de las métricas de Canal Abierto. Los casos que se considere que puedan generar un riesgo relevante al Banco se informarán al Comité de Cumplimiento. Quedan exceptuados los casos relativos a blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y/o sanciones que se regirán por la legislación vigente y la normativa interna sobre esta materia, sin perjuicio de lo relativo a los datos estadísticos por este tipo de comunicaciones.

Finalmente, se informará al informante y a la persona investigada, siempre que dicha comunicación no comprometa la confidencialidad del informante, del resultado de la investigación, y en su caso de si se han adoptado o no medidas, teniendo en cuenta el derecho de intimidad de las partes involucradas.

En el supuesto de que la información o comunicación a la persona investigada pudiese comprometer la confidencialidad del informante, deberán adoptarse todas las medidas necesarias para preservar dicha confidencialidad y, si ello no fuese posible, el derecho a la confidencialidad del informante de buena fe deberá prevalecer sobre el derecho a la información de la persona investigada.

En los casos en los que la incidencia se refiera a cuestiones de contabilidad o auditoría, conforme a la Ley de Sociedades de Capital y a la normativa SOX, una vez concluida la investigación, y siempre que ésta concluya la existencia de infracciones en la materia, la resolución será sometida por la función de Cumplimiento Corporativo a la Comisión de Auditoría, que decidirá sobre las medidas oportunas en este caso.

La función de Cumplimiento Corporativo trasladará a la Comisión de Auditoría las incidencias recibidas en otras geografías del Grupo que se refieran a prácticas o actos en materia de contabilidad o auditoría y que hayan sido previamente sometidas a la Comisión de Auditoría local.

La función de Cumplimiento Corporativo informará periódicamente a la Comisión de Auditoría, en el ámbito de sus competencias, y a la Comisión de Supervisión de Riesgos Regulación y Cumplimiento de la gestión y evolución del Canal Abierto.

A efectos del Procedimiento de aplicación de cláusulas *malus* y *clawback* y la Política de retribución de Grupo Santander, se informará a la función de People & Culture de las comunicaciones que afecten a miembros del colectivo identificado, una vez concluida la investigación y verificada la responsabilidad del directivo.

2.8 Garantías y derechos del informante y la persona investigada durante la gestión de la comunicación

Las garantías y derechos de las personas involucradas en una comunicación serán los previstos en el apartado 2.2 y 2.3 de la Política del Canal Abierto.

2.9 Mecanismos para prevenir conflictos de interés

Adicionalmente, se han articulado los siguientes mecanismos para prevenir eventuales conflictos de interés:

- Recepción de las comunicaciones a través de una plataforma online y telefónica externa que asegura la integridad de las comunicaciones y la trazabilidad de los accesos por parte del equipo de investigación.
- Recepción de las comunicaciones limitado a una función de control. La función de Cumplimiento Corporativo recibe todas las comunicaciones a través del Canal Abierto quien, a su vez, dará traslado o involucrará al área correspondiente de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2.3.
- Identificación y perfilado de las personas de las funciones de Cumplimiento Corporativo y Relaciones Laborales que tienen acceso a la plataforma de gestión de las comunicaciones.
- Existencia de un mecanismo por el que la herramienta identifica las comunicaciones en las que se involucre a una persona de la función de Cumplimiento Corporativo con facultades para tramitar e investigar las comunicaciones que se reciban a través del Canal Abierto, remitiendo automáticamente dichas comunicaciones al responsable de la gestión del Canal Abierto para su investigación y gestión.
- Asignación a la investigación a funciones no afectadas por un conflicto de interés derivadas del contenido de la comunicación, cuando, a juicio de cualquiera de las funciones involucradas en la misma, otra esté afectada por ese conflicto. En caso de discrepancia entre ellas, y en caso de que ésta no resuelva por acuerdo de los responsables de cada una de ellas, se dirimirá la cuestión por una tercera función.

2.10 Tratamiento de las comunicaciones desde el punto de vista de protección de datos

Únicamente se podrán recabar las siguientes tipologías de datos en el marco de una comunicación:

- Nombre y apellidos de las personas involucradas en la comunicación y su cargo.
- Información sobre el informante (nombre y apellidos, cargo, número de teléfono y dirección de correo electrónico), en caso de que el informante decida identificarse.
- Los hechos comunicados presuntamente delictivos o irregulares.
- Cuanta documentación de soporte sea precisa para investigar la conducta comunicada.

En este sentido, los datos de carácter personal facilitados al objeto de la comunicación serán tratados de conformidad con la normativa de protección de datos aplicable, para fines legítimos y específicos en relación a la investigación que pueda surgir como consecuencia de la comunicación realizada, no se utilizarán para fines incompatibles y serán adecuados, pertinentes y limitados en relación con las citadas finalidades.

Una vez comprobada la fundamentación de la incidencia y la ausencia de mala fe de la misma, y que se han adoptado las medidas que impiden que se comprometa la confidencialidad del informante, la persona que haya sido objeto de comunicación será informada, cumpliendo con lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, sobre el hecho del que se le acusa, así como de la manera de ejercitarse sus

derechos de conformidad con la normativa de protección de datos, salvo que dicha comunicación tenga relación con cuestiones relativas a prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y/o sanciones, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en la Ley 10/2010, de 28 de abril y normativa de desarrollo, de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y normativa específica de sanciones. Y, por último, la persona que haya sido objeto de comunicación será informada del plazo estimado de la tramitación de la comunicación. En cualquier caso, Banco Santander, como garantía de confidencialidad al informante, confirma que de forma general el ejercicio de los derechos de la persona investigada podría estar limitado por la particularidad de la comunicación y solo podrá ejercerse sobre los propios datos de carácter personal objeto de tratamiento. En ningún caso podrán entenderse incluidos dentro del ejercicio de los mencionados derechos por parte de la persona investigada los datos relativos al informante.

Si no fuese posible la adopción de medidas que permitan salvaguardar la confidencialidad del informante en el supuesto de comunicación a la persona investigada, prevalecerá el derecho del primero de acuerdo con lo establecido en el artículo 31.2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción.

Si existe riesgo de que la referida notificación pueda comprometer la investigación, la misma se podrá aplazar hasta que el citado riesgo desaparezca. En todo caso, el plazo para informar a la persona investigada no excederá de un mes desde que se haya registrado la comunicación, salvo que la persona investigada no estuviese debida y/o suficientemente identificada o que la comunicación inicial a la persona investigada pudiera poner en peligro el buen fin de la eventual instrucción del expediente de comunicación, en cuyo caso, se podrá aplazar dicha comunicación hasta que el peligro desaparezca, no pudiendo exceder dicho aplazamiento del término de sesenta (60) días naturales desde la presentación de la comunicación.

Lo anterior no será aplicable a aquellas comunicaciones que no se correspondan con el ámbito objetivo del Canal Abierto o que no resulten fundamentadas o a las correspondientes a casos de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y/o sanciones que se regirán por la legislación vigente y la normativa interna aplicable

Por otro lado, además de la sociedad a la que pertenezca la persona investigada y/o informante en su caso, los datos personales contenidos en los hechos comunicados pueden ser objeto de cesión a organismos supervisores, juzgados y tribunales como consecuencia de la investigación que se pueda poner en marcha, existiendo la posibilidad de que el informante pueda ser citado judicialmente.

Banco Santander se asegurará de adoptar todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la seguridad de los datos recabados al objeto de protegerlos de divulgaciones o accesos no autorizados. En concreto, el Grupo Santander ha adoptado medidas apropiadas para garantizar la confidencialidad de todos los datos y se asegurará de que los datos no sean divulgados a la persona investigada durante la investigación, respetando en todo caso los derechos fundamentales de la persona, sin perjuicio de las acciones que, en su caso, puedan adoptar las autoridades judiciales competentes.

Los datos personales relativos a las comunicaciones recibidas y a las investigaciones internas sólo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la legislación aplicable. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a 10 años.

La función de Cumplimiento Regulatorio lleva a cabo una anonimización de las comunicaciones recibidas en el Canal Abierto, manteniendo los datos personales vigentes 3 meses desde que se cierra la comunicación en la plataforma de EthicsPoint.

El interesado podrá en todo momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición, así como cualesquiera otros que tuviera reconocidos por la regulación de protección de datos aplicable. Para ello o para consultar cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal, puede remitir una comunicación por escrito a la siguiente dirección: en el caso de que el interesado sea empleado de Grupo Santander a protecciondedatos.empleados@gruposantander.com, en el caso de que el interesado no sea empleado de Grupo Santander a la dirección del DPO de la Entidad ([ver aquí](#)) donde ha ocurrido la infracción objeto de la denuncia, indicando en el asunto “canal abierto”, así como la sociedad a la que dirige la solicitud.

3 RESOLUCIÓN DE CONSULTAS Y FORMACIÓN SOBRE EL USO DEL CANAL ABIERTO

La función de Cumplimiento Corporativo será responsable de resolver las consultas que se reciban de los empleados respecto del uso y funcionamiento del Canal Abierto y, en su caso, de desarrollar y supervisar, en coordinación con la función de People & Culture, los planes de formación y concienciación relativos al uso y funcionamiento del Canal Abierto por los empleados.

4 TITULARIDAD, INTERPRETACIÓN, FECHA DE VALIDEZ Y REVISIÓN

4.1 Titularidad del procedimiento

La elaboración de este procedimiento es responsabilidad de la función de Cumplimiento Corporativo.

La aprobación de este Procedimiento corresponde al Consejo de Administración de Banco Santander, S.A., que lo ha aprobado a propuesta del Comité de Cumplimiento. Las revisiones que a partir de la fecha de aprobación se realicen en este documento, serán aprobadas por la Comisión Ejecutiva.

4.2 Interpretación

Corresponde a la función de Cumplimiento Corporativo la interpretación de este procedimiento.

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

Este Procedimiento 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	Titular	Mantenimiento	Validación	Comité	Aprobación
					Fecha
3EC186-1	Pedro de Mingo	Lola Pajarón		Comité de Cumplimiento Regulatorio	22-abr-19
3EC186-2	Pedro de Mingo	Lola Pajarón		Comité General de Cumplimiento	22-may-20
3EC186-3	Pedro de Mingo	Lola Pajarón	Risk Policies	Comité General de Cumplimiento	21-ene-21
3EC186-4	Pedro de Mingo	Lola Pajarón	Risk Policies	Comisión Ejecutiva del Consejo	5-jun-23
3EC186-5	Pedro de Mingo	Patricia Pando	Risk Policies	Consejo de Administración	24-jun-25

ID	Comentarios
3EC186-1	Primera versión del procedimiento de uso y funcionamiento del Canal Abierto
3EC186-2	Actualización del procedimiento para incluir mecanismos para evitar los conflictos de interés en la investigación
3EC186-3	Actualización del procedimiento de conformidad con la Política del Canal Abierto aprobada en noviembre 2020, a fin de evitar duplicidades entre ambos documentos.
3EC186-4	Actualización conforme a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, de protección a los informantes.
3EC186-5	Inclusión de un nuevo apartado que regula la Supervisión de los incumplimientos del Código de Conducta. Referencias a las guías de aplicación a las unidades del Grupo Participación de Auditoría Interna en determinadas investigaciones Actualización de mecanismos de contacto relacionados con el tratamiento de datos de carácter personal Actualización de los nombres de las funciones

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

Categoría	Subcategoría	Definición
Código General de Conducta	Comercialización de productos y servicios	Comercializar productos o servicios sin cumplir la obligación de tratar al cliente de forma justa actuando con honestidad, imparcialidad y profesionalidad.
	Conflictos de interés/actividades fuera del Grupo	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.
	Regalos e Invitaciones	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.
	Corrupción, soborno y cohecho	<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>
	Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y Sanciones	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 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.
	Abuso de Mercado (insider trading)	<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>
	Defensa de la Competencia	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.
	Privacidad/Seguridad de la Información/Confidencialidad de la información	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.
	Fraude interno	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.
	Ciberseguridad	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).
	Igualdad de oportunidades y no discriminación	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.
	Acoso sexual o por razón de sexo	Comportamiento irrespetuoso o conducta no deseada de carácter sexual que sea molesta y que genere un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil en el trabajo.
	Acoso laboral	Trato hostil o vejatorio en el ámbito laboral que provoca un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
Fraude	Fraude externo	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.
Contabilidad y Auditoría	Contabilidad y auditoría	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.
Cuestiones laborales e incumplimiento de comportamientos corporativos	Incumplimiento de comportamientos corporativos	Conducta no profesional por parte de compañeros de trabajo o directivos que no estén alineadas con los comportamientos corporativos de Santander Way.
	Faltas de respeto graves	Conductas que involucren faltas de respeto graves por parte de compañeros de trabajo o directivos en el entorno laboral.
	Incumplimiento de normativa laboral	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.
Otros	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: 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/sobreelbanco/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/>