



FAQ

# Whistleblowing Kanal



#IhrVerhaltenzählt

## 1. WHISTLEBLOWING KANAL

### 1.1. Was ist der WHISTLEBLOWING KANAL

Der Whistleblowing Kanal ist ein Instrument, um jegliches Verhalten zu melden, das gegen den Allgemeinen Verhaltenskodex, gegen unsere unternehmerischen Werte bzw. Verhaltensweisen<sup>1</sup> oder die geltenden ethischen Grundsätze verstößt.

### 1.2. Was sind die Merkmale des Whistleblowing Kanals?

Die wichtigsten Merkmale des Whistleblowing Kanals sind die folgenden:

- Dieser Kanal kann von allen aktiven MitarbeiterInnen, Lieferanten, KundInnen, Aktionären oder Dritten, die mit der Santander-Gruppe in Verbindung stehen, genutzt werden.
- Die Plattform und die kostenlose Telefonhotline des Whistleblowing Kanals werden von einem externen Anbieter (NAVEX) verwaltet; alle gemeldeten Vorfälle werden von den dafür zuständigen internen Teams bearbeitet.
- Es besteht ein striktes Verbot von Repressalien oder jeglicher Art von negativen Konsequenzen für die Meldung eines Vorfalls.

Eine Ausnahme hiervon besteht, falls nach Eingang der Meldung bekannt wird, dass die Berichterstattung in böser Absicht erfolgte. In diesem Fall können Disziplinarmaßnahmen gesetzt werden.

### 1.3. Warum wird der Whistleblowing Kanal benötigt?

- Die Santander-Gruppe hat den Whistleblowing Kanal eingeführt, um Verhaltensweisen, die gegen den Allgemeinen Verhaltenskodex verstoßen oder unsere unternehmerischen Werte bzw. Verhaltensweisen und ethischen Grundsätze verletzen, aufzudecken und darauf zu reagieren. Dies soll dazu beitragen eine Atmosphäre zu schaffen, in der Sie Ihre Meinung jederzeit äußern können und sicherstellen, dass Sie vom Unternehmen auch wahrgenommen werden.
- Darüber hinaus verlangen die für die Santander-Gruppe geltenden gesetzlichen Vorschriften, dass das Institut über spezifische Meldewege verfügt, um Fehlverhalten in Bezug auf z.B. Buchhaltung, Rechnungsprüfung, interne Kontrollen oder unangemessene Einflussnahme auf externe Prüfer sowie Verstöße gegen die Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu melden.
- Ein effektives Kommunikationssystem wie der Whistleblowing Kanal stärkt und fördert eine ethische und offene Kultur, die im Einklang mit unserer Responsible Banking Strategie steht.

## 2. BERICHTERSTATTUNG

### 2.1. Wie kann ich auf den Whistleblowing Kanal zugreifen? Kann ich die Online-Plattform und die Telefonhotline abwechselnd nutzen?

Ja. Der Whistleblowing Kanal ermöglicht eine vertrauliche und auf Wunsch auch eine anonyme Meldung über das Telefon und die Online-Plattform. Sie können sowohl den Online-Kommunikationskanal als auch die telefonische Hotline verwenden.

---

<sup>1</sup> Ich zeige Respekt! Ich höre gut zu! Ich kommuniziere klar! Ich halte mein Versprechen! Ich fördere die Zusammenarbeit! Ich arbeite mit Leidenschaft! Ich unterstütze jede und jeden! Ich gebe Impulse zu Veränderungen!

Rufen Sie einfach die Webseite unter <https://santander.cf.ethicspoint.com> oder unter <https://santander.cf.mobile.ethicspoint.com> auf oder kontaktieren Sie die kostenlose 24/7-Telefonhotline unter 0800 068 783.

## 2.2. Welche Situationen oder Vorfälle sollte ich melden?

Über den Whistleblowing Kanal können Sie Verhaltensweisen melden, die gegen die geltenden Vorschriften, den Allgemeinen Verhaltenskodex oder die Werte bzw. Verhaltensweisen der Santander-Gruppe verstoßen.

Über den Whistleblowing Kanal können keine kommerziellen Beschwerden oder Anfragen gestellt werden.

## 2.3. Welche Informationen werden von mir verlangt, wenn ich einen Vorfall melde?

Wenn Sie auf den Whistleblowing Kanal zugreifen, können Sie einen Vorfall entweder unter Angabe Ihrer persönlichen Daten (wie Name) melden oder Sie können auch anonym bleiben. Sie müssen auch die Santander Einheit angeben, in der die Ereignisse stattgefunden haben und das Datum, an dem sie aufgetreten sind. Es ist auch wichtig, dass Sie die beteiligten Personen identifizieren, entweder als Verantwortliche oder als Zeugen der Ereignisse. Je mehr Informationen Sie zur Verfügung stellen, desto leichter ist es, den Sachverhalt zu untersuchen und aufzuklären.

## 2.4. Warum sollte ich Unregelmäßigkeiten überhaupt melden?

Die Santander-Gruppe fördert Ethik, Verantwortung und Transparenz. Mit Initiativen wie dem Whistleblowing Kanal stärkt sie ein Umfeld, in dem jeder und jede seine Meinung äußern kann. Dies ist der Schlüssel zur Aufdeckung und Verhinderung von Verhaltensweisen, die den MitarbeiterInnen, KundInnen oder Dritten sowie der Bank selbst schaden können.

## 2.5. Wer kann auf meine Meldung zugreifen?

Alle Meldungen, die direkt über den Whistleblowing Kanal einlangen, werden in einem ersten Schritt an einen sicheren EthicsPoint-Server (NAVEX), der nicht Teil der Website oder des Intranets von Santander ist, weitergeleitet. Auf die von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen haben speziell ernannte externe MitarbeiterInnen Zugriff. Diese MitarbeiterInnen teilen dann die Meldung der richtigen Santander-Einheit zu. Alle weiteren Schritte werden von dem dafür zuständigen internen Team durchgeführt.

Alle MitarbeiterInnen, die Zugang zur Meldung haben oder darüber informiert werden, sind verpflichtet, die Identität der Person, die die mutmaßliche Unregelmäßigkeit gemeldet hat, sowie alle weiteren Details streng vertraulich zu behandeln.

## 2.6. Muss ich Beweise für die Vorfälle liefern, die ich melden möchte?

Die Lieferung von Beweisen ist nicht zwingend erforderlich. Sie können aber gerne alle Dokumente, Bilder, Videos oder andere Informationen, die Sie über den Vorfall haben, bereitstellen. Dies wird für die Untersuchung äußerst nützlich sein.

## 2.7. Wie wird meine Meldung behandelt, nachdem ich sie gesendet habe? Was sind die nächsten Schritte?

Nachdem Sie die Meldung online oder per Telefon abgegeben haben, wird der Vorfall auf dem sicheren Server von EthicsPoint registriert. Die Informationen werden dann an das zuständige interne Team zur weiteren Behandlung/Analyse weitergeleitet.

Sollten zu einem späteren Zeitpunkt weitere Informationen zum gemeldeten Vorfall benötigt werden, erhalten Sie eine Nachricht über die Online-Plattform, auf der Ihre Meldung registriert wurde. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein, um sich einzuloggen und mit dem internen Team zu kommunizieren.

Sie können diese Plattform auch jederzeit nutzen, um den Status Ihrer Meldung abzurufen und um neue Informationen hochzuladen. Die Plattform wird Ihr Kommunikationskanal zum zuständigen internen Team sein.

## 2.8. Wie lange wird die Untersuchungsphase dauern?

Die Dauer der Untersuchung hängt von dem gemeldeten Verstoß, den getätigten Angaben, von der Komplexität der Situation/des Vorfalls sowie von der Einleitung einer Untersuchung ab. Wenn das zuständige interne Team weitere Informationen benötigt, wird es Sie über die Online-Plattform des Whistleblowing Kanals kontaktieren.

## 2.9. Muss ich Nachteile/Konsequenzen für die Meldung über den Whistleblowing Kanal befürchten?

Die Santander-Gruppe toleriert keine Art von Repressalien oder Drohungen gegenüber den Personen, die in guter Absicht den Whistleblowing Kanal nutzen, um einen Ihnen bekannt gewordenen Sachverhalt zu melden. Wenn das Unternehmen feststellt, dass MitarbeiterInnen Meldungen in böser Absicht erstattet haben, können gegen diese Person entsprechende Maßnahmen, einschließlich disziplinarischer Folgen, ergriffen werden.

## 2.10. Wie lange kann ich auf die Meldung, die ich über die Online-Plattform des Whistleblowing Kanals eingereicht habe, zugreifen? Kann ich auf meine Meldung noch zugreifen, wenn sie geschlossen ist?

Sie können auf Ihre Meldung zugreifen, bis der Fall vom zuständigen internen Team geschlossen wird.

## 2.11. Werde ich über das Ergebnis der Untersuchung informiert? Wenn ja, wie?

Loggen Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort in die Online-Plattform des Whistleblowing Kanals ein, um alle Aktualisierungen und den Status Ihrer Meldung einzusehen.

Da es sich hierbei um vertrauliche Informationen handelt, erhalten Sie keine Details über das Ergebnis der Untersuchung oder die möglichen disziplinarischen Maßnahmen, die ggf. ergriffen wurden. Sie werden jedoch über den Abschluss der Untersuchung informiert (z. B. wenn nicht genügend Informationen vorliegen, um mit den Untersuchungen fortzufahren).

## 3. SICHERHEIT UND VERTRAULICHKEIT DER BERICHTERSTATTUNG

### 3.1. Kann ich als anonymer Melder identifiziert werden (z.B. durch Nachverfolgung der IP-Adresse meines Computers)?

Der Whistleblowing Kanal verwendet die EthicsPoint-Website und erzeugt oder speichert keine Art von internem Verbindungsprotokoll mit IP-Adressen. Daher ist es nicht möglich Ihre IP-Adresse mit der getätigten Meldung in Verbindung zu setzen.

Bitte beachten Sie, dass Sie auch über die kostenlose Telefonhotline eine Meldung anonym aufgeben können.

### 3.2. Ist die kostenlose Telefonhotline auch vertraulich und anonym?

Ja. Sie werden nach denselben Informationen gefragt, die Sie auch angeben müssten, wenn Sie den Vorfall online melden würden. Der Betreiber wird Ihre Antworten in die Online-Plattform des Whistleblowing Kanals eingeben. Diese Art der Meldung unterliegt denselben Sicherheits- und Vertraulichkeitsmaßnahmen wie der Online-Kommunikationskanal.

## 4. TIPPS UND BEWÄHRTE VERFAHREN

### 4.1. Vertraulichkeit oder Anonymität?

Bei einer vertraulichen Meldung geben Sie Angaben zu Ihrer Identität ausschließlich an die Personen weiter, die vom externen Anbieter speziell mit der Entgegennahme Ihrer Meldung (telefonisch oder online) beauftragt wurden, sowie an die Personen im Konzern, die für die Verwaltung und Untersuchung des gemeldeten Vorfalls zuständig sind, je nach Art der Verletzung und dem Ort, an dem sie aufgetreten ist.

Ihre Identität kann gegenüber anderen Personen offengelegt werden, wenn Sie im Rahmen der internen Untersuchung Ihre vorherige Zustimmung dazu gegeben haben.

Wenn Sie eine anonyme Meldung abgeben, haben wir möglicherweise nicht genügend Informationen, um eine vollständige Untersuchung durchzuführen. Daher ist es wichtig, dass Sie so viele Details wie möglich über den Vorfall oder das Verhalten angeben. Falls das zuständige interne Team weitere Informationen benötigt, wird es Ihnen auf der Plattform eine Nachricht schicken und diese anfordern.

## **4.2. Ich bin mir bewusst, dass einige Leute nicht regelkonform handeln, aber es betrifft mich nicht. Warum sollte ich mir die Mühe machen, dies zu melden?**

Die Santander-Gruppe setzt sich stark für die Prinzipien des Responsible Banking ein und fördert daher ein positives Arbeitsumfeld, das von Geschäftsethik, Verantwortung und Transparenz geprägt ist.

Um diese Prinzipien aufrechtzuerhalten, ist es unerlässlich, dass Sie mit uns zusammenarbeiten, und alle Vorfälle melden, von denen Sie Kenntnis erlangen und die gegen die internen Vorschriften oder gegen unsere Unternehmenswerte bzw. die Verhaltensweisen zu verstoßen scheinen.

Nutzen Sie den Whistleblowing Kanal bitte auch bereits bei Verdacht auf unethisches Verhalten.

## **4.3. Ich bin mir nicht sicher, ob das, was ich gesehen oder gehört habe, einen Verstoß gegen die internen Vorschriften oder unethisches Verhalten darstellt, aber ich finde es nicht richtig. Was soll ich tun?**

Melden Sie es. Wenn Sie auf den Whistleblowing Kanal zugreifen, hilft Ihnen ein Formular bei der Vorbereitung und Übermittlung Ihrer Informationen. Es ist besser, einen Vorfall zu melden, der sich als harmlos herausstellt, als ein mögliches Fehlverhalten unentdeckt zu lassen, weil Sie nicht sicher waren, ob es sich tatsächlich um ein Fehlverhalten handelt.

## **4.4. Was soll ich tun, wenn ich mich an etwas Wichtiges über den Vorfall erinnere, nachdem ich ihn gemeldet habe?**

Wenn Sie einen Vorfall über die Website des Whistleblowing Kanals oder die kostenlose Hotline melden, erhalten Sie einen eindeutigen Benutzernamen und müssen ein Passwort eingeben. Mit diesen Zugangsdaten können Sie dann auf Ihre ursprüngliche Meldung zugreifen (entweder online oder per Telefon). Durch das Einloggen können Sie zu einem späteren Zeitpunkt weitere Informationen bekannt geben oder auch Fragen, die Ihnen vom zuständigen internen Team gestellt werden, beantworten. Auch können Sie zu einem späteren Zeitpunkt Dokumente hochladen.

## **4.5. Sollte ich weitere Informationen über den Whistleblowing Kanal zur Verfügung stellen (Follow Ups) – werden diese ebenso vertraulich behandelt wie meine ursprüngliche Meldung?**

Alle Mitteilungen (auch Follow Ups), die über den Whistleblowing Kanal erfolgen, sind genauso vertraulich wie die ursprüngliche Meldung.

Wenn Sie es vorziehen, den Vorfall anonym zu melden, werden alle Ihre Mitteilungen über den Whistleblowing Kanal anonym bleiben, sofern Sie nichts anderes angeben.

## **4.6. Wenn ich keinen Zugang zum Internet habe, kann ich trotzdem einen Vorfall melden?**

Wenn Sie keinen Zugang zu einem Computer mit Internetverbindung haben, können Sie den Vorfall auch telefonisch melden, indem Sie die kostenlose 24/7-Telefonhotline (365 Tage im Jahr) des Whistleblowing Kanals anrufen.

