

Open Bank S.A., Zweigniederlassung Deutschland FAQ zum Hinweisgeberkanal (FAQ Whistleblowing Channel)



1 Hinweisgeberkanal/Whistleblowing Channel¹

I Was ist der Hinweisgeberkanal?

Der Hinweisgeberkanal (auch als „Whistleblowing Channel“, „Open Channel“ oder „Canal Abierto“ bezeichnet) ist eine von OpenBank bereitgestellte Plattform für Einzelpersonen, die vertraulich und anonym Verhalten melden möchten, das gegen Gesetze oder interne Vorschriften verstößt, gegen den Allgemeinen Verhaltenskodex verstößt oder das Verhalten von Unternehmen oder Führungsgrundsätze verstößt, sofern ein solches Verhalten im Rahmen einer beruflichen Funktion erfolgt. Jede Person, die solche Verhaltensweisen über den Kanal meldet, ist gegen Vergeltungsmaßnahmen geschützt und erhält die Garantien und Rechte, die in den Richtlinien und Verfahren für diesen Kanal festgelegt sind.

II Was sind seine Merkmale?

Die grundlegenden Merkmale des Hinweisgeberkanals sind:

- Richtlinie zur offenen Tür: Alle Mitarbeiter, Anbieter, Kunden oder Dritten (Mitglieder des Verwaltungsrats, Praktikanten usw.), die mit der deutschen Niederlassung der OpenBank in Verbindung stehen, können auf den Hinweisgeberkanal zugreifen.
- Die Zugangsmöglichkeiten der Hinweisgeberplattform wird von einem externen Anbieter (NAVEX) verwaltet, und die Berichtsverwaltung wird intern von den entsprechenden sensibilisierten und speziell geschulten Teams durchgeführt.
- Jegliche Vergeltungsmaßnahmen oder negative Folgen für die Meldung von Missständen, mit Ausnahme der Durchführung geeigneter Disziplinarmaßnahmen, wenn die interne Untersuchung feststellt, dass die Beschwerde bösgläubig erfolgt ist, sind strengstens verboten.

III Warum ist ein Hinweisgeberkanal notwendig?

- OpenBank hat den Hinweisgeberkanal ins Leben gerufen, um Verhaltensweisen aufzudecken, die gegen den Allgemeinen Verhaltenskodex verstoßen oder gegen unsere 13 Führungsprinzipien, unser Unternehmensverhalten und unsere Unternehmenskultur verstoßen, und um ein Umfeld zu schaffen, in dem Einzelpersonen offen sprechen und wirklich gehört werden können.
- Darüber hinaus verlangen die geltenden Rechtsvorschriften die Verfügbarkeit spezifischer Kommunikationskanäle, um unangemessene Praktiken im Zusammenhang mit Rechnungslegung oder Abschlussprüfung, interner Kontrolle oder unangemessener Einflussnahme auf interne oder externe Prüfer sowie Verstöße gegen die Geldwäsche- und Terrorismusfinanzierung zu melden.
- Ein effektives Berichtssystem verstärkt unser Engagement für eine ethische und ehrliche Kultur, die mit der verantwortungsvollen Bankenstrategie in Einklang steht, zu der sich die Santander Group und damit die deutsche Niederlassung der OpenBank fest verpflichtet haben.

¹ Innerhalb der OpenBank und Santander Group wird „Canal Abierto“ auch als Synonym für Whistleblowing verwendet.

2 Berichterstattung

I Wie greife ich darauf zu?

Der Hinweisgeberkanal ermöglicht es Einzelpersonen, unangemessenes Verhalten vertraulich und anonym über die Online-Plattform zu melden.

Sie können sie über die OpenBank-Websites im Bereich „Canal Abierto“ oder, wenn Sie ein Mitarbeiter sind, über das OpenBank-Intranet oder über folgenden Link www.openbank.ethicspoint.com aufrufen

Wenn Sie Fragen, Beschwerden oder Ansprüche einreichen möchten, rufen Sie bitte den Abschnitt rechtliche Informationen und Ansprüche auf unserer Website auf: www.openbank.com

II Welche Arten von Situationen sollte ich melden?

Verhaltensweisen, die gegen geltende gesetzliche Vorschriften oder den Allgemeinen Verhaltenskodex verstoßen, sowie die Führungsprinzipien von OpenBank oder Unternehmensverhalten, die in beruflicher Funktion stattgefunden haben, können gemäß Abschnitt 1.2 der Whistleblowing Policy über den Hinweisgeberkanal gemeldet werden.

Kommerzielle Ansprüche oder Anfragen sowie unplausible Berichte, die lediglich auf subjektiven Meinungen oder unbegründete Gerüchte basieren, werden über den Hinweisgeberkanal nicht akzeptiert.

III Nach welchen Informationen werde ich gefragt, wenn ich meine Beschwerde einreiche?

Sobald Sie auf den Hinweisgeberkanal zugreifen, müssen Sie Ihre Identität anhand Ihrer persönlichen Daten und Kontaktinformationen bestätigen, es sei denn, Sie möchten Ihre Beschwerde anonym einreichen. Außerdem müssen Sie die Abteilung angeben, in der die zu meldenden Fakten aufgetreten sind, und das Datum, an dem sie stattgefunden haben. Außerdem ist es wichtig, dass Sie die beteiligten Personen identifizieren, entweder als potenziell verantwortliche Parteien oder als Zeugen der Ereignisse. Die Bereitstellung weiterer Details erleichtert die Untersuchung und Lösung.

IV Warum sollte ich melden, was ich weiß?

OpenBank fördert Ethik, Verantwortung und Transparenz. Durch Initiativen wie den Hinweisgeberkanal soll eine klare Umgebung geschaffen werden, die für die Erkennung und Verhinderung von schädlichem Verhalten gegenüber Mitarbeitern, Kunden oder anderen Dritten sowie sich selbst von entscheidender Bedeutung ist.

V Wohin gehen die eingereichten Beschwerden? Wer kann darauf zugreifen?

Beschwerden, die direkt über den Hinweisgeberkanal eingereicht werden, gelangen auf einen sicheren Server, der von EthicsPoint (NAVEX) verwaltet wird und nicht Teil der OpenBank-Websites oder des Intranets ist. Diese Beschwerden werden von speziell benannten Personen aufgerufen, die für die Entgegennahme und Analyse dieser Beschwerden verantwortlich sind, um ihre Verwaltung und Untersuchung je nach Art des Verstoßes oder der Bank einzuleiten, bei der der gemeldete Vorfall stattgefunden hat.

Personen, die Kenntnis von den über den Kanal gemeldeten Beschwerden haben, sind verpflichtet, die Identität der Person, die die Beschwerde einreicht (nachfolgend als „Hinweisgeber“ bezeichnet), vertraulich zu behandeln.

Wenn Sie eine Art von Kommunikation in Bezug auf den Hinweisgeberkanal erhalten haben und nicht über eine Managementautorisierung verfügen, müssen Sie diese umgehend an die Compliance-Abteilung senden, die die Verwaltung des Hinweisgeberkanals koordiniert.

VI Ist es notwendig, die Situation, über die ich berichten möchte, zu belegen?

Auch wenn dies keine obligatorische Anforderung ist, können Sie diese beifügen, wenn Sie Dokumente, Bilder, Videos oder andere Informationen im Zusammenhang mit der Beschwerde haben, die Sie über den Hinweisgeberkanal senden möchten. Dies würde den Management- und Untersuchungsprozess erheblich erleichtern.

VII Wie wird meine Beschwerde nach dem Einreichen behandelt? Welchen Prozess werden Sie befolgen?

Sobald Sie Ihre Beschwerde über die Online-Plattform oder telefonisch gesendet haben, wird sie auf dem sicheren Server von EthicsPoint (NAVEX) registriert und von der Compliance-Abteilung empfangen, die eine Person ernennt, die für die Untersuchung zuständig ist.

Wenn die für die Untersuchung zuständige Person weitere Informationen über die von Ihnen gemeldete Situation benötigt, erhalten Sie eine Nachricht über die Online-Plattform, auf der Ihre Beschwerde registriert wurde. Um zu antworten, erhalten Sie Zugriff mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort.

Wenn Sie sich entschieden haben, Ihren Bericht über ein persönliches Treffen mit einem für den Hinweisgeberkanal zuständigen Person zu senden, wird er anschließend in die EthicsPoint-Plattform aufgenommen, um alle Hinweisgeberkanal-Garantien zu erhalten. Daher gelten die Bestimmungen der vorstehenden Absätze.

Über diese Plattform können Sie auf den Status der gemeldeten Beschwerde zugreifen und diese überprüfen sowie neue Informationen bereitstellen.

VIII Wie lange dauert die Untersuchung meiner Beschwerden?

Über den Kanal eingegangene Fälle müssen innerhalb von höchstens 60 Tagen nach Eingang der Beschwerde bearbeitet werden, außer in besonders komplexen Fällen oder wenn triftige Gründe vorliegen, die eine Verlängerung dieser Frist um weitere 30 Tage rechtfertigen.

Wenn die für die Untersuchung zuständige Person der Ansicht ist, dass zusätzliche Informationen erforderlich sind, wird sie sich über die Hinweisgeberkanal-Plattform mit Ihnen in Verbindung setzen.

IX Sollte ich mich wegen Vergeltungsmaßnahmen gegen die Einreichung einer Beschwerde über den Whistleblowing-Kanal Sorgen machen?

OpenBank toleriert keine Form von Vergeltungsmaßnahmen oder Drohungen gegen Personen, die in gutem Glauben auf den Hinweisgeberkanal zugreifen, um einen Vorfall zu melden, von dem sie Kenntnis haben. Wenn festgestellt wurde, dass ein Mitarbeiter dieser Verpflichtung nicht nachgekommen ist, unterliegen ihm die geltenden Disziplinarmaßnahmen.

X Wie lange kann ich über die Hinweisgeberkanal-Plattform auf meine Beschwerde zugreifen? Kann ich trotzdem darauf zugreifen, wenn meine Beschwerde geschlossen wurde?

Zugriff auf Ihre Beschwerde besteht so lange, bis diese von der für die Untersuchung zuständigen Person geschlossen wurde.

XI Werde ich das Ergebnis der Untersuchung meiner Beschwerde herausfinden? Wie?

Wenn Sie mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort auf die Hinweisgeberkanal-Plattform zugreifen, können Sie die Aktualisierungen und den Bearbeitungsstatus Ihrer Beschwerde anzeigen.

Da es sich um vertrauliche Informationen handelt, erhalten Sie in jedem Fall keine Einzelheiten zur Lösung Ihrer Beschwerde oder zu etwaigen Disziplinarmaßnahmen, die gegebenenfalls ergriffen wurden.

3 Sicherheit und Vertraulichkeit von Beschwerden

Über die EthicsPoint-Website generiert oder führt das Hinweisgeberkanal-System keine internen Verbindungsprotokolle mit IP-Adressen. Daher sind keine Informationen verfügbar, die Ihren Computer mit dem Kanal verbinden. Vergessen Sie nicht, dass Sie über einen anderen Computer außerhalb des Gruppennetzwerks auf den Kanal zugreifen können, indem Sie die Adresse der Hinweisgeberkanal-Website verwenden.

4 Tipps und bewährte Verfahren

I Vertraulichkeit oder Anonymität?

Bei vertraulichen Beschwerden geben Sie Ihre Identität nur an die Mitarbeiter weiter, die vom externen Anbieter speziell für den Empfang Ihrer Beschwerde benannt wurden (über das Online-Portal), sowie an die Mitarbeiter der OpenBank, die für deren Verwaltung und Untersuchung zuständig sind, wobei die Art der Verletzung und der Ort, an dem sie stattgefunden hat, zu berücksichtigen sind. Mit Ihrer vorherigen ausdrücklichen Zustimmung kann Ihre Identität im Rahmen der laufenden internen Untersuchung an andere Personen weitergegeben werden.

Wenn die Beschwerde anonym ist, verfügen wir möglicherweise nicht über genügend Daten, um eine vollständige Untersuchung durchzuführen. In solchen Fällen ist es wichtig, dass Sie so viele Informationen wie möglich über die Situation oder das Verhalten bereitstellen, die Sie melden. Wir möchten Sie daran erinnern, dass Sie auf die Plattform zugreifen können, um zu prüfen, ob Nachrichten vorhanden sind, in denen zusätzliche Informationen zur Unterstützung der internen Untersuchung angefordert werden.

II Ich bin mir bewusst, dass einige Menschen in unethisches Verhalten verwickelt sind, aber das betrifft mich nicht. Warum sollte ich mich bemühen, dies zu melden?

OpenBank fördert ein positives Arbeitsumfeld, in dem Unternehmensethik, Verantwortung und Transparenz Priorität haben.

Um diese Grundsätze weiterhin zu wahren, ist Ihre Zusammenarbeit bei der Meldung von Situationen, die Ihnen bei Ihrer beruflichen Tätigkeit bewusst werden und die scheinbar im Widerspruch zu internen Vorschriften, unseren Führungsprinzipien und dem Verhalten des Unternehmens stehen, von entscheidender Bedeutung.

Das Melden solcher Situationen ist für die Erkennung und Verhinderung von Verhaltensweisen von entscheidender Bedeutung, die nicht nur für OpenBank, sondern auch für ihre Mitarbeiter, Kunden oder andere damit verbundene Dritte schädlich sein könnten.

III Was passiert, wenn ich mich nach dem Einreichen meiner Beschwerde an etwas Wichtiges an dem Vorfall erinnere? Was passiert, wenn die Bank mir zusätzliche Fragen zu meiner Beschwerde stellen möchte?

Wenn Sie eine Beschwerde über den Kanal einreichen, erhalten Sie einen eindeutigen Benutzernamen und werden aufgefordert, ein Kennwort zu erstellen. Sie können diese Anmeldeinformationen verwenden, um auf die ursprüngliche Beschwerde zuzugreifen, die im Hinweisgeberkanal gemeldet wurde, wenn Sie Details hinzufügen oder die Fragen einer Person aus dem Untersuchungsteam beantworten müssen.

IV Kann ich nach Abschluss des Falls meine Meinung dazu abgeben, wie meine Beschwerde behandelt wurde?

Ja, die letzte Feedback-Nachricht, die das Untersuchungsteam über die Plattform übermittelt hat, wird von einem Link begleitet, um auf eine vertrauliche (und anonyme, wenn Sie diese Option beim Senden Ihrer ursprünglichen Beschwerde ausgewählt haben) Umfrage zuzugreifen, in der Sie beurteilen können, wie Ihre Beschwerde behandelt wurde und Verbesserungsvorschläge unterbreiten können. Bitte beachten Sie, dass Sie auf Ihren Fall zugreifen müssen, um den Link zur Umfrage anzeigen zu können.

Dieses Dokument wird bei Bedarf laufend an die aktuelle Situation angepasst. Es wird mindestens einmal pro Jahr überprüft und gegebenenfalls geändert. Die letzte Genehmigung und Veröffentlichung erfolgte im November 2024.

Open Bank S.A., Zweigniederlassung Deutschland **FAQ Whistleblowing** **(FAQ Open Channel)**



1 Whistleblowing/Open Channel¹

I What is Whistleblowing/ Open Channel?

Whistleblowing Channel (also referred to as “Open Channel”, “Canal Abierto” or the “Channel”) is a platform provided by Openbank for individuals who want to confidentially and anonymously report conduct that contravenes the law or internal regulations, breaches the General Code of Conduct or that infringes corporate behaviour or leadership principles, provided that such conduct takes place within a professional capacity. Any individual reporting such conduct via the Channel is protected against retaliation and is afforded the guarantees and rights established in the policy and procedure governing it.

II What are its features?

The fundamental features of the Whistleblowing Channel are the following:

- **Open Door Policy:** any employee, provider, customer or third party (members of the Board of Directors, interns, among others) related to the German branch of Openbank can access the Channel.
- The Channel access platform is **managed by an external provider (NAVEX)** and report management will be handled internally by the corresponding teams.
- **Any retaliation or negative consequence** for whistleblowing, except for the implementation of appropriate disciplinary action if the internal investigation determines that the complaint was made in bad faith, is **strictly forbidden**.

III Why is the Whistleblowing Channel necessary?

- Openbank launched the Channel in order to detect and act on any conduct that breaches the General Code of Conduct or that is contrary to our 13 leadership principles, corporate behaviour and our culture, as well as to foster an environment in which individuals can speak plainly and be genuinely heard.
- Furthermore, the applicable legal regulations require the availability of specific communication channels to report inappropriate practices relating to accounting or auditing, internal control or undue influence on internal or external auditors, as well as infringements against the prevention of money laundering and financing of terrorism regulations.
- Equally, an effective reporting system reinforces our commitment to promoting an ethical and honest culture aligned with the responsible banking strategy, to which the Santander Group, and, thus, the German Branch of Openbank, are firmly committed.

2 Reporting

I How do I access it?

The Channel allows individuals to report any inappropriate conduct confidentially and anonymously through the online platform.

¹Within Openbank and Santander Group „Canal Abierto“ is also used as a synonym for Whistleblowing.

You can access it via the Openbank websites in the “Canal Abierto” area or, if you are an employee, through the Openbank intranet or via the url: www.openbank.ethicspoint.com

To submit a query, complaint or claim, please access the legal information and claims section of our website: www.openbank.com

II What types of situations should I report?

Conduct contrary to applicable legal regulations or the General Code of Conduct, as well as Openbank’s leadership principles or corporate behaviour, which has occurred in a professional capacity, may be reported via the Channel, in accordance with Section 1.2 of the Canal Abierto Policy.

Commercial claims or queries, as well as insufficiently plausible reports that are based merely on subjective opinion or unsubstantiated rumour, will not be accepted through the Channel.

III What information will I be asked for when I submit my complaint?

Once you access the Channel, you must confirm your identity using your personal details and contact information, unless you wish to submit your complaint anonymously. Additionally, you must identify the department in which the to-be-reported facts occurred and the dates on which they took place. Furthermore, it is important that you identify the individuals involved, either as potentially responsible parties or as witnesses to the events. Providing more details will facilitate the investigation and resolution processes.

IV Why should I report what I know?

Openbank promotes ethics, responsibility and transparency. Through initiatives such as the Channel, it seeks to foster a plain-speaking environment that is vital for the detection and prevention of harmful conduct against its employees, customers or other third parties, as well as itself.

V Where do the complaints submitted go? Who can access them?

Complaints submitted directly via the Channel enter a secure server managed by EthicsPoint (NAVEX) that is not part of the Openbank websites or intranet. These complaints are accessed by specifically designated individuals who are responsible for receiving and analysing them, in order to initiate their management and investigation according to the type of breach or the bank where the reported incident took place.

Individuals who have knowledge of the complaints reported through the Channel are required to keep the identity of the person making the complaint (hereinafter referred to as the “whistleblower”) confidential.

If you have received any kind of communication relating to the Channel and you do not have management authorisation, you must immediately send it to the regulatory compliance department, which coordinates the management of the Channel.

VI Is it necessary to provide evidence of the situation I want to report?

Although it is not a mandatory requirement, if you have any document, image, video or any other information related to the complaint you are going to send via the Channel, you can include it and this would greatly assist the management and investigation process.

VII Once submitted, how will my complaint be handled? What process will you follow?

Once you send your complaint, whether via the online platform or by phone, it will be registered on the secure server of EthicsPoint (NAVEX) and received by the compliance department, which will appoint a person to be in charge of the investigation.

If the person in charge of the investigation requires more information about the situation you have reported, you will receive a message through the online platform on which your complaint has been registered. To reply, you can gain access using your username and password.

If you have opted to send your report via an in-person meeting with Channel managers, they will subsequently include it in the EthicsPoint platform, in order to obtain all Channel guarantees. Therefore, the provisions of the previous paragraphs will apply.

Via this platform, you will be able to access and verify the status of the complaint reported, as well as provide new information.

VIII How long will the investigation of my complaints take?

Cases received via the Channel must be managed within a maximum period of 60 days as of receipt of the complaint, except for particularly complex cases or where there are valid reasons that justify extending this period for a further 30 days.

If the person in charge of the investigation considers that additional information is needed, they will contact you via the Channel platform.

IX Should I be concerned about retaliation against making a complaint via the Whistleblowing Channel?

Openbank does not tolerate any form of retaliation or threats against individuals who, in good faith, access the Channel to report an incident that they are aware of. If an employee has been verified to have not complied with this commitment, they will be subject to the applicable disciplinary measures.

X How long will I be able to access my complaint for via the Channel platform? If my complaint has been closed, will I still be able to access it?

You will be able to access your complaint until it has been closed by the person in charge of the investigation.

XI Will I find out the outcome of the investigation of my complaint? How?

By accessing the Channel platform with your username and password, you can view the updates and processing status of your complaint.

In any case, as this concerns confidential information, you will not receive details of the resolution regarding your complaint, nor about any potential disciplinary measures that, where appropriate, have been taken.

3 Security and confidentiality of complaints

The Channel system, through the EthicsPoint website, does not generate or keep any internal connection log with IP addresses. Therefore, no information that links your computer to the Channel will be available. Don't forget that you can access the Channel via another computer outside the Group network using the Channel website address.

4 Tips and good practices

I Confidentiality or anonymity?

In confidential complaints, you only provide your identity to the personnel specifically designated by the external provider to receive your complaint (via the online portal), as well as to the Openbank personnel in charge of its management and investigation, taking into account the type of breach and the location where it took place. With your previous express consent, your identity may be disclosed to other persons within the framework of the internal investigation being conducted.

Furthermore, if the complaint is anonymous, we may not have enough data to carry out a complete investigation. In such cases, it is important that you provide as much information as possible about the situation or behaviour you are reporting. We would like to remind you that you will be able to access the platform to check if there are messages requesting additional information to help with the internal investigation.

II I am aware of some people being involved in unethical conduct, but it does not affect me. Why should I make the effort to report it?

Openbank promotes a positive work environment where business ethics, responsibility and transparency are prioritised.

In order to continue maintaining these principles, your collaboration is essential in reporting situations that you become aware of in your professional activity that appear to be contrary to internal regulations, our leadership principles and corporate behaviour.

Reporting these types of situations is essential in the detection and prevention of conduct that could be harmful not only to Openbank, but also to its employees, customers or other related third parties.

III What if I remember something important about the incident after I submitted my complaint? What if the bank wants to ask me additional questions about my complaint?

When you submit a complaint via the Channel, you will receive a unique username and be asked to create a password. You can use these login details to access the original complaint reported in the Channel, if you need to add details or reply to the questions asked by a person from the investigation team.

IV When the case has been closed, will I be able to give my opinion on how my complaint was handled?

Yes, the last feedback message provided by the investigation team via the platform will be accompanied by a link to access a confidential (and anonymous, if you selected this option when sending your initial complaint) survey in which you will be able to assess how your complaint has been handled and provide suggestions for improvement. Please note that you will need to access your case in order to view the survey link.

If necessary, this document will be adapted to the current situation on an ongoing basis. It will be reviewed at least once a year and amended if necessary. This document was last approved and released in November 2024.