

Open Bank S.A.,

Zweigniederlassung Deutschland

**Verfahren zur Verwendung und  
Bedienung des Hinweisgeberkanals  
(„Whistleblowing-Procedure“)**

**A. Version**

---

Vorversion	n/V – initiale Version des Dokuments	
Aktuelle Version und Datum	Version 1.1	27. Januar 2025
Verknüpfte Dokumente	<ul style="list-style-type: none"><li>- Openbanks Canal Abierto Policy</li><li>- Whistleblowing Policy der Niederlassung</li><li>- Openbanks Canal Abierto Use and Operating Procedure</li><li>- Deutsches Whistleblowing-Gesetz (HinSchG; Hinweisgeberschutzgesetz)</li></ul>	
Verantwortlich	Leiter Compliance der Niederlassung	

---

Hinweis:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher, männlicher und neutraler Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen und Schreibformen gelten gleichwohl für alle Geschlechter.

## B. Inhaltsverzeichnis

A. Version.....	2
B. Inhaltsverzeichnis.....	3
<b>1 Einführung.....</b>	<b>4</b>
1.1 Zweck.....	4
1.2 Definitionen und Geltungsbereich.....	4
1.3 Anwendungsbereich.....	4
<b>2 Details zum Open Channel-Kommunikationsmanagement.....</b>	<b>4</b>
2.1 Berichtskanäle.....	4
2.2 Interne Kanäle.....	5
2.3 Externe Kanäle.....	5
2.4 Zulässigkeit.....	6
2.5 Vertraulichkeit der Meldung.....	7
2.6 Dokumentation der empfangenen Nachrichten.....	7
2.7 Untersuchung/Investigation.....	8
2.8 Ergebnis der Untersuchung und ergriffene Maßnahmen.....	13
2.9 Berichterstattung und Eskalation.....	14
2.10 Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten.....	15
2.11 Verarbeitung von Kommunikation aus Datenschutzperspektive.....	16
<b>3 Antworten auf Fragen und Schulung zur Nutzung des offenen Kanals.....</b>	<b>17</b>
<b>4 Der wichtigste Inhalt des Verhaltenskodex für Mitarbeiter.....</b>	<b>18</b>
C. Abkürzungen.....	19
D. Datensatz ändern.....	20

## 1 Einführung

### 1.1 Zweck

Dieses Dokument („Procedure“) konkretisiert die Nutzung und den Betrieb des Canal Abierto (im Folgenden auch als „Whistleblowing Channel“ oder „Open Channel“ bezeichnet) in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften und Vorschriften sowie den Bestimmungen des Allgemeinen Verhaltenskodex der OpenBank und des Canal Abierto (im Folgenden auch als „Whistleblowing Policy“ oder „Policy“ bezeichnet).

Open Channel ist der Name des internen Informationssystemmodells der Open Bank S.A. (im Folgenden „OpenBank“).

### 1.2 Definitionen und Geltungsbereich

Open Channel ist der bevorzugte Kanal, den OpenBank den Mitarbeitern, leitenden Führungskräften, Mitgliedern des Board of Directors und Dritten (einschließlich Service Providern und Kunden) zur Verfügung stellt, über diesen die in Abschnitt 1.2 der Whistleblowing Policy beschriebenen vermuteten Verstöße gemeldet werden können. Die in der Open Channel Policy gemachten Definitionen, gelten für die Auslegung dieses Dokumentes entsprechend

### 1.3 Anwendungsbereich

Diese Procedure wird von der OpenBank vorbereitet und genehmigt, wobei das Hinweisgeberverfahren der Gruppe als Ausgangspunkt verwendet wird und alle erforderlichen Anpassungen enthält. Es handelt sich um ein Verfahren zur direkten Wirksamkeit bei OpenBank und ist daher unmittelbar anwendbar.

Die lokale Genehmigung muss zuvor von der Gruppe bestätigt worden sein.

## 2 Details zum Open Channel-Kommunikationsmanagement

Der Prozess der Verwendung und des Betriebs von Open Channel umfasst die folgenden Phasen:

### 2.1 Berichtskanäle

Diejenigen, die Informationen über einen potenziellen Verstoß melden möchten, können sich entweder an eine interne Meldestelle (§ 12 HinSchG) oder an eine externe Meldestelle (§§19 bis 24 HinSchG) wenden. Es wird empfohlen, dass in Fällen, in denen der Verstoß effektiv intern angegangen werden kann und keine Angst vor Repressalien besteht, die bevorzugte Option darin besteht, sich an eine interne Meldestelle zu wenden. Sollte ein intern gemeldeter Verstoß jedoch ungelöst bleiben, steht es dem Hinweisgeber frei, sich an eine externe Meldestelle zu wenden.

## 2.2 Interne Kanäle

Die interne Open Channel-Kommunikation kann über die Ethics Point-Plattform erfolgen, die von einem externen Anbieter unter dem folgenden Link verwaltet wird: [www.openbank.ethicspoint.com](http://www.openbank.ethicspoint.com)

Ein persönliches Treffen mit den für das Thema Hinweisgeberschutz zuständigen Personen (bspw. Head of Compliance) kann ebenfalls jederzeit beantragt werden. Je nach Wunsch der hinweisgebenden Person, kann entweder nur eine Person oder zwei Personen dieses Teams teilnehmen. Spätestens sieben (7) Tage nach dem Ersuchen des Hinweisgebers hat dieser Termin stattzufinden.

Auch wenn die erhaltene Mitteilung nicht anonym gestellt wurde, so muss die Identität des Hinweisgebers stets vertraulich behandelt werden und erforderliche Maßnahmen getroffen werden, um die Vertraulichkeit seiner Identität und der übermittelten Informationen sowie die Rechte des Hinweisgebers zu gewährleisten.

Wenn die Mitteilung mündlich erfolgt, muss der Hinweisgeber darüber informiert werden, dass sie aufgezeichnet oder transkribiert wird und dass seine Daten gemäß den geltenden Vorschriften verarbeitet werden. Unbeschadet ihrer Rechte nach den Datenschutzbestimmungen wird dem Hinweisgeber die Möglichkeit geboten, das Protokoll zu überprüfen, zu berichtigen und den Inhalt mit seiner Unterschrift zu genehmigen.

Wenn eine Open Channel-Kommunikation von einer anderen Person als den Abteilungsverantwortlichen empfangen wird, muss diese Person die strikte Vertraulichkeit der erhaltenen Informationen wahren und diese Mitteilung unverzüglich an den (lokalen) Open Channel-Verantwortlichen zu senden.

Die Kommunikation über diesen Kanal muss die folgenden Informationen enthalten, damit die Verarbeitung, Untersuchung und Verwaltung der Daten dem zuständigen Team zugewiesen werden können:

- Die Identität des Hinweisgebers, wenn das Team die Kommunikation vertraulich, aber nicht anonym versendet. Dazu müssen Vor- und Nachname sowie eine Kontaktadresse gehören.
- Gegebenenfalls Identität der Person, die an den gemeldeten Ereignissen beteiligt ist.
- Eine grundlegende Beschreibung der gemeldeten Ereignisse mit (soweit möglich) Angabe des Datums, an dem sie eingetreten sind, und
- Alle Beweise/Elemente, auf denen die vermuteten Unregelmäßigkeiten beruhen.

Unabhängig vom verwendeten Kanal (entweder bei einer persönlichen Besprechung oder über die Plattform) muss die Kommunikation beim Empfang im Open Channel registriert, einem Identifikationscode zugewiesen und sicher auf der EthicsPoint-Plattform registriert werden. Der Zugang muss auf autorisierte Personen beschränkt sein.

## 2.3 Externe Kanäle

Neben den internen Kanälen könnten hinweisgebende Personen auch externe Kanäle nutzen, um Meldungen zu adressieren/einzureichen, bspw. das Whistleblower-System der BaFin, welches über **folgenden Link** aufgerufen werden kann.<sup>1</sup> Dort finden sich zusätzliche Informationen zur Einreichung einer Meldung, zur Gewährleistung der Anonymität, zu den nächsten Schritten nach dem Einreichen einer Meldung etc.

---

<sup>1</sup> Alternativer Link: <https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=2BaF6&c=-1&language=ger>

Weitere externe Kanäle, die hinweisgebende Personen zur Verfügung stehen, finden sich in Anhang II der Whistleblowing Policy.

## 2.4 Zulässigkeit

Die Rolle der Einhaltung von Vorschriften wird von dem Empfänger der Mitteilungen wahrgenommen und eine initiale Bewertung durchgeführt, ob die Meldung in den Anwendungsbereich des Open Channel gemäß Abschnitt 1.2 und 1.3. der Whistleblowing Policy (Política del Canal Abierto) und Abschnitt 2.7 dieser Procedure fällt. Diese Person muss dem Hinweisgeber innerhalb von spätestens fünf (5) Kalendertagen eine Empfangsbestätigung übermitteln.

Sobald die initiale Bewertung abgeschlossen ist, entscheidet die für die Verwaltung des Channel verantwortliche Person innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen, ob sie verarbeitet werden darf. Maßgebender Stichtag für die Bewertung der zehn Tage ist das Datum, an dem die Kommunikation in den Hinweisgeberpostfach einging. Der Hinweisgeber ist daraufhin innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen über diese Entscheidung zu benachrichtigen, es sei denn, die Mitteilung erfolgte anonym oder der Hinweisgeber hat auf sein Recht verzichtet, Mitteilungen über seine abgegebene Meldung zu erhalten.

Mitteilungen zu folgenden Themen werden nicht zur Verarbeitung über Open Channel zugelassen:

- Fakten oder Ereignisse, die sich nicht auf die in Abschnitt 2.1. der Open Channel Policy und Abschnitt 1.2. dieser Procedure genannten Punkte beziehen oder lediglich persönliche Meinungen oder subjektive Bewertungen enthalten, die nicht mit dem Zweck dieses Channel in Zusammenhang stehen.
- Kommunikation, bei der es offenkundig an Verdienst oder Glaubwürdigkeit mangelt.
- Mitteilungen, die keine neuen Informationen zu früheren Mitteilungen enthalten.
- Mitteilungen, die hinreichende Gründe dafür liefern, dass die Informationen durch Begehung einer Straftat erlangt wurden. In diesem Fall wird die Mitteilung zusätzlich zur Unzulässigkeit an die Rechtsberatungsstellen verwiesen, um der Staatsanwaltschaft eine detaillierte Liste der Ereignisse zu liefern, die als Straftat gelten, es sei denn, die Bewertung dieser Ereignisse ergibt, dass ein solches Verhalten untypisch ist.

In solchen Fällen wird die eingegangene Mitteilung dokumentiert, die weitere Nicht-Bearbeitung transparent in den internen Systemen dokumentiert und anschließend archiviert.

Die Entscheidung, die eingegangene Meldung zu archivieren, verhindert nicht, dass weitere Untersuchungen eingeleitet werden, falls zusätzliche Informationen gemäß der Open Channel Policy eingehen.

Wenn Mitteilungen, die eine kommerzielle Forderung von Dritten betreffen eingehen, informiert Regulatory Compliance den Hinweisgeber ordnungsgemäß darüber, dass Open Channel nicht der richtige Kanal für seine Beschwerde/Meldung/Forderung ist und leitet die Mitteilung an die zuständige Abteilung (Kundendienst, Finanzen usw.) weiter.

## 2.5 Vertraulichkeit der Meldung

### 2.5.1 Allgemeiner Ansatz

Die Zweigniederlassung muss die Vertraulichkeit/Anonymität der Identität der folgenden Personen wahren, wie es in der Whistleblowing-Policy niedergelegt wurde. Vertraulichkeit/Anonymität muss gewährleistet sein für:

- 1 den Hinweisgeber, sofern die gemeldeten Informationen Verstöße betreffen, die in den Geltungsbereich der Policy fallen, oder der Hinweisgeber hinreichende Gründe zu der Annahme hatte, dass dies zum Zeitpunkt der Meldung der Fall war.
- 2 die Personen, die Gegenstand einer Meldung sind und
- 3 alle anderen in der Meldung genannten Personen.

Die Identität der in den Meldungen genannten Personen darf nur den Personen, die für die Entgegennahme der Meldungen oder für die Ergreifung von Folgemaßnahmen verantwortlich sind, sowie den Personen, die sie bei der Erfüllung dieser Aufgaben unterstützen, offengelegt werden. Der Kreis der Personen sollte in allen Fällen so klein wie möglich gehalten werden.

Das Erfordernis der Vertraulichkeit der Identität gilt unabhängig davon, ob die Meldestelle für die eingehende Meldung zuständig ist.

### 2.5.2 Ausnahme vom Grundsatz der Vertraulichkeit

Die Identität eines Hinweisgebers, der vorsätzlich oder grob fahrlässig falsche Informationen über Verstöße meldet, wird nicht geschützt. Informationen über die Identität eines Hinweisgebers oder über andere Umstände, die Rückschlüsse auf die Identität dieser Person ermöglichen, können abweichend von Kapitel 2.5 an die zuständige Stelle weitergegeben werden.

- 1 In Strafverfahren auf Ersuchen der Strafverfolgungsbehörden,
- 2 Auf der Grundlage einer Anordnung in Verwaltungsverfahren nach einem Bericht, einschließlich eines Geldbußverfahrens,
- 3 Auf der Grundlage einer gerichtlichen Entscheidung,
- 4 Auf Antrag des BaFin/Bundeskartellamtes

Darüber hinaus können Informationen über die Identität der hinweisgebenden Person oder über andere Umstände, die Rückschlüsse auf die Identität dieser Person ermöglichen, offengelegt werden, wenn

- die Offenlegung ist für Folgemaßnahmen erforderlich **und**
- der Hinweisgeber zuvor der Offenlegung zugestimmt hat.

## 2.6 Dokumentation der empfangenen Nachrichten

Es liegt in der Verantwortung der für den Themenkomplex Whistleblowing zuständigen Mitarbeiter, alle eingehenden Meldungen in einem dauerhaft abrufbaren Format unter Einhaltung der Vertraulichkeitsanforderungen zu dokumentieren.

Bei telefonischen Meldungen oder Meldungen mittels einer anderen Art der Sprachübertragung darf eine dauerhaft abrufbare Audioaufnahme des Gesprächs oder dessen vollständige und genaue Transkription (wörtliche Aufzeichnung) nur mit Zustimmung der meldenden Person erfolgen. Wird diese Zustimmung nicht erteilt, so ist der Bericht durch eine inhaltliche Zusammenfassung (Inhaltsprotokoll) zu dokumentieren, die von der für die Verarbeitung des Berichts verantwortlichen Person erstellt wird.

Wird der Bericht im Rahmen einer (persönlichen) Sitzung erstellt, so kann mit Zustimmung der meldenden Person eine vollständige und genaue Aufzeichnung der Sitzung vorgenommen und aufbewahrt werden. Die Aufzeichnung kann durch die Erstellung einer Audioaufzeichnung der Unterhaltung in einer dauerhaft abrufbaren Form oder durch eine ausführliche Aufzeichnung der Besprechung erfolgen, die von der für die Verarbeitung des Berichts verantwortlichen Person erstellt wurde.

Die Person, die die Informationen liefert (Hinweisgeber), muss Gelegenheit haben, das Protokoll zu prüfen, gegebenenfalls zu korrigieren und mit ihrer Unterschrift oder in elektronischer Form zu bestätigen. Wenn eine Audioaufnahme zur Vorbereitung von Minuten verwendet wird, muss sie gelöscht werden, sobald die Minuten abgeschlossen sind.

## **2.7 Untersuchung/Investigation**

### **2.7.1 Verantwortlich für die Untersuchung**

Wenn die Mitteilung zur Verarbeitung zugelassen wird, leitet Regulatory Compliance sie wie folgt an die für die Untersuchung der Angelegenheit zuständigen Personen weiter:

- Wird in der Mitteilung von einer Nichteinhaltung rechtlicher Verpflichtungen in Bezug auf Chancengleichheit, Achtung anderer, Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz oder kollektive Rechte gesprochen, so wird sie an die Personalabteilung verwiesen, die für die Untersuchung der Ansprüche zuständig ist und geeignete Lösungen und Maßnahmen vorschlägt, die sie für angemessen halten.
- Wenn sich die Mitteilungen auf Verhaltensweisen beziehen, die nicht mit dem Unternehmensverhalten der Santander Group oder den Führungsprinzipien der OpenBank in Einklang stehen, werden sie auch zur Untersuchung, zum Management und zur Lösung an die Personalabteilung weitergeleitet.
- Mitteilungen zu Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung (ML/FT), Sanktionen, Bestechung und Korruption werden an die Abteilung Financial Crime Prevention (FCP) weitergeleitet. Die Kommunikation bezüglich der spezifischen Vorschriften für den Wertpapiermarkt wird an Regulatory Compliance weitergeleitet, die für diese Probleme verantwortlich ist, und wird von HR unterstützt, wenn diese Kommunikation Mitarbeiter betrifft.

Mitteilungen, die sich auf Angelegenheiten beziehen, die nicht in den vorherigen Absätzen behandelt wurden, werden von Regulatory Compliance verwaltet, unterstützt von HR, wenn solche Mitteilungen Mitarbeiter betreffen.



Wann immer die Komplexität oder Schwere einer Mitteilung ein Untersuchungsteam erfordert, kann dieses aus Mitgliedern der Regulatory Compliance und der Personalabteilung bestehen, die über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen verfügen, um die Untersuchung durchzuführen und an der erforderlichen Entscheidungsfindung teilzunehmen.

Im Einklang mit dem jeweiligen Fall werden Rechtsberatungsdienste, interne Audits, T&O (und andere, wie Cybersicherheit) die erforderliche Unterstützung während der Untersuchung leisten. Wenn HR, Compliance oder Financial Crime Prevention an dem Gegenstand der Mitteilung beteiligt sind, wird der Untersuchungsbereich, an dem diese Abteilungen beteiligt sind, dem Rechtsberatungsdienst zugewiesen.

Die Unterstützung durch einen externen Berater kann unter Berücksichtigung der spezifischen Einzelheiten des betreffenden Falls angefordert werden.

In Fällen, in denen komplexe oder schwerwiegende Ereignisse auftreten oder die mehrere der oben genannten Punkte betreffen, kann ein Untersuchungsteam erforderlich sein, das Vertreter aller oder einiger der in den vorstehenden Absätzen genannten Abteilungen umfasst und von einem Regulatory Compliance-Koordinator geleitet wird, der die Untersuchung überwacht und direkt für die Ermittler verantwortlich ist und die ordnungsgemäße Verwaltung und Durchführung aller im Rahmen der Untersuchung durchzuführenden Maßnahmen gewährleistet. Immer dann, wenn das Verfahren ein Mitglied des OpenBank Board of Directors betrifft, muss ein Vertreter der Legal Advisory Services hinzugezogen werden.

#### 2.7.2 Vor-/Anfangsphase der Untersuchung

In der Anfangsphase der Untersuchung müssen folgende Aspekte sichergestellt werden:

- Eingang der Mitteilung durch Erfüllung und Empfangsbestätigung innerhalb einer Frist von höchstens fünf (5) Kalendertagen.
- Wird die Auffassung vertreten, dass die eingegangenen Informationen unzureichend sind, kann der Antragsteller zum Zeitpunkt der Empfangsbestätigung aufgefordert werden, die gemeldeten Fakten zu erweitern. Nach 15 Tagen ohne Antwort des Informanten ist die Mitteilung unzulässig und wird archiviert.
- In Fällen, in denen eine Kommunikation auf eine Weise außerhalb der Open Channel-Plattform empfangen wird, die gemäß der Policy und dem Verfahren Gegenstand derselben ist, wird der Informant aufgefordert, die Kommunikation über den Open Channel zu registrieren.
- Alle Kommunikationen werden mit einer Nummerierung aufgezeichnet. Bei der Open Channel-Plattform wird das Book Register of Received Communications in Betracht gezogen.
- Vorläufige Analyse zur Überprüfung der Relevanz der Informationen, ihrer Angemessenheit und Glaubwürdigkeit, um festzustellen, ob sie Rechtsverstöße oder interne Vorschriften darstellen könnten.
- Analyse potenzieller Interessenkonflikte, die die an der Kommunikation beteiligten Personen betreffen können (gemäß Abschnitt 5 dieses Protokolls und den Bestimmungen des Verfahrens für die Nutzung und den Betrieb des offenen Kanals).
- Zulassung von Kommunikation und Forschungsbeginn.

- Bestimmen Sie, ob die Beteiligung und Beteiligung eines anderen Expertenbereichs erforderlich ist. Fordern Sie eine Stellungnahme des Expertenbereichs an.
- Bestimmen Sie die erforderlichen Nachweise und Bereiche, in denen sie bereitgestellt werden können.

### 2.7.3 Recherchephase

Nach Ablauf der Vor-/Anfangsphase muss Folgendes sichergestellt werden:

- Ermittlung der betroffenen Vorschriften und der Risiken, die sich aus deren Nichteinhaltung ergeben.
- Informationen und Unterlagen ermitteln, die relevant sein können und deren Überprüfung als nützlich erachtet wird.
- Der Ermittler setzt sich mit der zu untersuchenden Person in Verbindung und unterrichtet sie über die ihm zugeschriebenen Tatsachen und die wichtigsten Meilensteine der Untersuchung. In keinem Fall darf die untersuchte Person über die Identität der Person informiert werden, die die Mitteilung vornimmt.
- In Fällen, in denen die Identität des Informanten gefährdet werden könnte, setzt sich der Ermittler mit dem Informanten in Verbindung, um seine ausdrückliche Genehmigung zur Einleitung der Untersuchung zu beantragen.
- Der hohe Vertreter kann vorschlagen, dass in Bezug auf die erfassten Personen, deren Dauer und Verhältnismäßigkeit im Hinblick auf den beabsichtigten Zweck Sicherungsmaßnahmen ergriffen werden müssen. Folgende Vorsichtsmaßnahmen können in Betracht gezogen werden:
  - Verlegen Sie die untersuchten Personen vorübergehend in eine andere Abteilung oder einen anderen Standort.
  - Ändern Sie die üblichen Aufgaben oder Verantwortlichkeiten der untersuchten Personen.
  - Personen, die Gegenstand einer Untersuchung sind, unverzüglich suspendieren.

Die Annahme von Vorsorgemaßnahmen wird in Ausnahmefällen erfolgen, und es wird die geringste Belastung der wirksamsten, notwendigen und nützlichsten Maßnahmen gewählt, um die angestrebten Ziele zu erreichen.

- Durchführung von Vernehmungen mit betroffenen Personen und Zeugen:

Um die Informationen in der Kommunikation zu erweitern, kann sich der Ermittler mit dem Informanten, der zu untersuchenden Person, Zeugen der Ereignisse, Vorgesetzten der Betroffenen und anderen Kollegen treffen.

- Die Befragungen werden von zwei Personen durchgeführt, außer in Fällen, in denen es sich um geringfügige Verstöße gegen das Unternehmensverhalten handelt, nach Ermessen der für die Untersuchung zuständigen Person.
- Zu Beginn jedes Gesprächs wird der Befragte über seine Datenschutzrechte und -Rechte und -Garantien bei der Untersuchung sowie über seine Pflicht zur Zusammenarbeit im Hinblick auf seine Beschäftigungsverpflichtungen informiert.

- Um das Interview zu dokumentieren, wird die Möglichkeit angeboten, es aufzuzeichnen, wofür die Genehmigung des Befragten erforderlich ist. Falls sie nicht aufgezeichnet wird, wird eine schriftliche Aufzeichnung mit den Teilnehmern, behandelten Angelegenheiten und Schlussfolgerungen erstellt, die vom Befragten und den für die Untersuchung zuständigen Personen unterzeichnet werden. Oder die Zustimmung wird per E-Mail zugesandt. Darüber hinaus muss die Unterzeichnung des Anhangs der Datenschutzrechte und -Garantien in die Untersuchung aufgenommen werden.
- Ausnahmen sind in Fällen vorgesehen, die sich auf geringfügige Verstöße gegen das Verhalten von Unternehmen nach dem Urteil des für die Untersuchung zuständigen Mitarbeiters beziehen.
- Zugang zu Computergeräten von Mitarbeitern der Bank im Rahmen einer internen Untersuchung:
  - Der Zugriff auf elektronische Geräte und deren Analyse müssen in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der CybersicherheitsPolicy und des Digital Rights Guide am Arbeitsplatz erfolgen.
  - Wenn dies für die Klärung der Tatsachen unerlässlich ist, kann das vom CISO benannte Technologie-Team stets nach Zustimmung des Personalbeauftragten geeignete Überwachungsmaßnahmen ergreifen.
  - Es werden nur die für den erfolgreichen Abschluss der Untersuchung unbedingt erforderlichen und relevanten Informationen erhoben. Zu diesem Zweck wird der Umfang der Aufsicht vor dem Zugang festgelegt, indem Folgendes festgelegt wird:
    - Ob der Kommunikationsfluss oder der Inhalt der Kommunikation überprüft werden soll
    - Ob sie ganz oder nur teilweise überprüft werden sollen. Zu diesem Zweck werden Schlüsselwörter oder Begriffe verwendet, die sich auf den Gegenstand der Forschung beziehen
    - Wenn die Maßnahme zeitlich begrenzt ist
    - Die Personen, die Zugriff auf die Informationen haben

Für den Fall, dass während der laufenden Untersuchung zufällig Tatsachen oder Gegenstände entdeckt wurden, die, ohne in der ursprünglichen Mitteilung enthalten zu sein, rechtliche oder interne Rechtsverstöße darstellen könnten, setzt der Ermittler die Untersuchung aus, um den Human Resources and Regulatory Compliance Officer zu informieren, damit er die Ausweitung des Untersuchungsgegenstands beurteilen und gegebenenfalls den Rechtsbeistand zur Analyse benachrichtigen kann, wenn dies den Behörden erforderlich ist.

- Es ist sicherzustellen, dass die während der Untersuchung erlangten Beweise die Sorgerechtskette für die forensische Analyse aufrechterhalten. Die Beweisverwahrung obliegt dem Ermittler.

- Es wird eine Aufzeichnung geführt, aus der die Nachweise hervorgehen, aus der Datum, Uhrzeit und Ort, an dem sie gewonnen wurden, sowie der Zeitpunkt, zu dem sie zur Analyse übermittelt werden. Jedes Mal, wenn es gesendet wird.
- Ein Nachweis, der in einem Beutel oder Umschlag aufbewahrt wird, muss die Aufzeichnung aktualisiert werden, wobei die Person, die auf den Inhalt des Beutels oder Umschlags zugegriffen hat, und das Datum anzugeben sind.
- Nach dem Verfahren für die Nutzung und den Betrieb des offenen Kanals kann die Zusammenarbeit eines externen Sachverständigen beantragt werden, der die Untersuchung mit Unterstützung des Prüfarztes durchführt. In diesen Fällen werden bei der internen Untersuchung dieselben Garantien und Rechte der Parteien eingehalten.
- Der externe Sachverständige hält die für die Untersuchung zuständige Person während des gesamten Verfahrens auf dem Laufenden und dokumentiert die getroffenen Maßnahmen und die erhaltenen Beweise ordnungsgemäß. Am Ende ihrer Arbeit erstellt sie einen vollständigen Bericht, der dem Abschlussbericht des Prüfarztes beigefügt wird.
- Holen Sie Meinungen oder Meinungen von Fachbereichen ein.
- Überprüfung und Analyse der Evidenz.

#### 2.7.4 Abschluss der Untersuchung

- Auf der Grundlage der Ergebnisse der durchgeführten Untersuchung wird entschieden, ob der gemeldete Verstoß begründet ist und welche Personen für den Verstoß verantwortlich sind; dies wird in einem Bericht nach dem bestehenden Modell widergespiegelt.
- Der Bericht wird sich auf die während der Untersuchung gesammelten Fakten konzentrieren und Ausdrücke oder Schlussfolgerungen auf der Grundlage subjektiver Meinungen vermeiden.
- Der Bericht wird vom Leiter des für die Untersuchung zuständigen Gebiets überprüft und enthält folgendes:
  - Ob sich die untersuchten Tatsachen als wahr erwiesen haben.
  - Identifizierung der verantwortlichen Personen.
  - Die im Rahmen der Untersuchung eingeholten Beweise/Beweise.
  - Ob eine rechtliche oder disziplinarische Einstufung der untersuchten Tatsachen offensichtlich ist
  - Abwehrplan zur Vermeidung ähnlicher Situationen in der Zukunft.
  - Wenn Sicherungsmaßnahmen getroffen wurden, die Verhältnismäßigkeitsprüfung dieser Maßnahmen.
- Um die Vertraulichkeit der Untersuchung zu gewährleisten, wird der Bericht nur unter der Prämisse „Kenntnis erforderlich“ an Personen weitergegeben, die aufgrund ihrer Beteiligung an der Untersuchung oder ihrer Aufgaben in der Organisation die untersuchten Fakten kennen müssen.

- Bestätigt die Untersuchung das Vorliegen einer Nichteinhaltung, werden die bestehenden Verfahren oder Kontrollen überprüft, um die erforderlichen Verbesserungen umzusetzen und eine Wiederholung der Nichteinhaltung zu verhindern, einschließlich einer verstärkten Schulung/Sensibilisierung der Fachkräfte.
- Betroffene Personen oder Zeugen erhalten auf Ersuchen Rückmeldungen über den Stand der Untersuchung, soweit möglich, ohne die Vertraulichkeit des Falls oder die Privatsphäre anderer betroffener Personen zu gefährden
- In Fällen, in denen ein Fall vom Informanten nicht korrekt kategorisiert wird, kann die für die Untersuchung zuständige Person ihn ändern, wobei sie sich auf den Konsens über die Funktionen der Arbeitsbeziehungen und die Einhaltung der Bestimmungen in den regelmäßigen Sitzungen zur Weiterverfolgung der im offenen Kanal eingegangenen Fälle stützt.

## **2.8 Ergebnis der Untersuchung und ergriffene Maßnahmen**

Interne Untersuchungen müssen innerhalb von 60 Tagen abgeschlossen werden. Diese können nur aus triftigen Gründen besonderer Komplexität und unter Unterrichtung der für das Open Channel-Management verantwortlichen Person um weitere 30 Tage verlängert werden.

Nach Abschluss der Untersuchung schließt Regulatory Compliance oder Human Resources (falls zutreffend) die Sachverhalt, indem sie einen Bericht über das Ergebnis vorlegt, der Folgendes enthält:

- Eine Darstellung der in der Mitteilung berichteten Ereignisse.
- Die Maßnahmen zur Überprüfung der Genauigkeit der Ereignisse.
- Die Schlussfolgerungen der Untersuchung.

Eine spezifische Vorlage wird verwendet, um die Integrität und Konsistenz des Berichts zu gewährleisten.

Der Bericht wird sich auf die während der Untersuchung ermittelten Ereignisse konzentrieren und auf Äußerungen oder Schlussfolgerungen verzichten, die auf persönlichen Meinungen beruhen.

Um die Vertraulichkeit der Untersuchung zu gewährleisten, wird der Bericht nur auf der Grundlage des „Need-to-Know“ und ausschließlich an diejenigen weitergegeben, die über die untersuchten Ereignisse oder eine Entscheidungsfunktion hinsichtlich der Ergebnisse der Untersuchung verfügen.

Im Einklang mit den Bestimmungen von Abschnitt 2.2 der Whistleblowing-Policy wird der Bericht folgendes enthalten:

- Einen Vorschlag für eine Entscheidung, die Mitteilung zu archivieren, ohne Maßnahmen zu ergreifen, die aufgrund fehlender Beweise oder mangelnder Feststellung der Verantwortlichkeit der untersuchten Partei ergriffen wurden. Der Hinweisgeber und gegebenenfalls die betroffene Person werden über diese Entscheidung benachrichtigt.
- In solchen Fällen hat der Hinweisgeber Anspruch auf den Schutz, der in der Open Channel Policy und diesem Verfahren vorgesehen ist.

- Einen Vorschlag für Disziplinarmaßnahmen, sofern die Mitteilung als begründet erachtet wird, im Einklang mit den Bestimmungen der Open Channel Policy.

Die Humanressourcen werden (in Zusammenarbeit mit den Arbeitsbeziehungen) auf der Grundlage ihrer Disziplinarbefugnis eine Entscheidung über die entsprechenden Maßnahmen treffen, wobei sie entweder diese Maßnahmen ausführen oder den zuständigen Stellen im Falle schwerwiegender Situationen ihre Annahme vorschlagen.

Es können auch andere nichtdisziplinäre Maßnahmen wie Coaching, Schulung, Sensibilisierungssitzungen oder andere Maßnahmen ergriffen werden, die vom Personalteam als angemessen erachtet werden.

Die Humanressourcen können ausnahmsweise die Vorsorgemaßnahme zur Aussetzung des Arbeitsverhältnisses in schwerwiegenden Fällen anwenden und halten stets die in den geltenden Arbeitsvorschriften festgelegten Fristen ein.

Die für die Verwaltung des offenen Kanals zuständige Person übermittelt die Akte an die Rechtsberatungsdienste, wenn sie der Ansicht sind, dass rechtliche Schritte gerechtfertigt sind, oder leitet die Mitteilung an die für die Verarbeitung zuständige Behörde, Institution oder Stelle (einschließlich der Staatsanwaltschaft), wenn die Tatsachen auf ein Verbrechen hindeuten könnten, oder an die Europäische Staatsanwaltschaft, wenn die Tatsachen die finanziellen Interessen der Europäischen Union beeinträchtigen.

Die Rechtsberatungsdienste verweisen die Mitteilung immer sofort vor Abschluss der Untersuchung an die Staatsanwaltschaft, wenn das Ermittlungsteam empfiehlt, dass die für Open Channel verantwortliche Person die Datei an diese Behörde sendet, weil sie der Ansicht ist, dass angemessene Gründe für eine potenzielle Straftat gegeben wurden, es sei denn, ein solches Verhalten wird als atypisch erachtet.

Nach Abschluss der Untersuchung und angesichts der gemeldeten Ereignisse und der Schlussfolgerungen ist die Person, die die Untersuchung überwacht, befugt, die vom Hinweisgeber vorgeschlagene Kategorie aufgrund der Fehler des Hinweisgebers bei der Definition der Kategorie zu ändern.

## **2.9 Berichterstattung und Eskalation**

Das Ergebnis der Untersuchungen wird im Open Channel Record aufgezeichnet, und wenn dies für notwendig erachtet wird, informiert Regulatory Compliance auch das Compliance Committee, um die ordnungsgemäße Erfüllung der Aufgaben der genannten Stelle sicherzustellen. Davon ausgenommen sind Fälle im Zusammenhang mit Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung und/oder Sanktionen, die den geltenden Rechtsvorschriften und internen Vorschriften unterliegen, unbeschadet der statistischen Daten für solche Mitteilungen.

Sofern diese Mitteilung die Vertraulichkeit des Hinweisgebers nicht beeinträchtigt, werden der Hinweisgeber und die untersuchte Partei schließlich über das Ergebnis der Untersuchung und gegebenenfalls über die zu ergreifenden Maßnahmen unterrichtet.

Könnte die Information oder die Mitteilung an die untersuchte Partei die Vertraulichkeit des Hinweisgebers gefährden, so sind alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um diese Vertraulichkeit zu wahren; ist dies nicht möglich, so muss das Recht des Hinweisgebers auf Vertraulichkeit in gutem Glauben Vorrang vor dem Recht der untersuchten Partei auf Information haben.

In Fällen, in denen sich der Vorfall auf Buchhaltungs- oder Prüfungsangelegenheiten gemäß den SOX-Vorschriften bezieht, wird Regulatory Compliance nach Abschluss einer Untersuchung, die das Vorliegen solcher Verstöße bestätigt, die Resolution dem Audit Committee vorlegen, der über die entsprechenden Maßnahmen entscheidet.

Regulatory Compliance benachrichtigt den Audit Committee regelmäßig über alle eingegangenen Mitteilungen, die sich auf Buchhaltungs- oder Prüfungspraktiken oder -Aktivitäten beziehen.

Regulatory Compliance unterrichtet den Audit Committee (im Rahmen seines Zuständigkeitsbereichs) und den Risk, Regulation and Compliance Oversight Committee regelmäßig, mindestens jedoch jährlich, über die Verwaltung und Leistung von Open Channel.

Für die Zwecke des Verfahrens für die Anwendung der CLAWBack- und Malus-Klauseln („Procedimiento de cláusulas de aplicación malus y Clawback“) und der Vergütungspolitik der Santander-Gruppe („Política de retribución de Grupo Santander“) wird die Personalabteilung über alle Mitteilungen informiert, die bestimmte Gruppenmitglieder betreffen, sobald die Untersuchung abgeschlossen und die Verantwortung des leitenden Managers überprüft ist.

## 2.10 Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten

Außerdem wurden folgende Mechanismen eingeführt, um potenzielle Interessenkonflikte zu vermeiden:

- Empfang von Mitteilungen über eine externe Online-Plattform, die ihre Integrität und die Rückverfolgbarkeit des Zugriffs des Untersuchungsteams gewährleistet.
- Empfang von Mitteilungen, die auf eine Kontrollrolle beschränkt sind. Regulatory Compliance erhält alle Mitteilungen über Open Channel und überträgt dann die Angelegenheit oder bezieht die entsprechende Abteilung gemäß den Bestimmungen von Abschnitt 2.3 ein.
- Identifizierung und Profilerstellung von Personen, die Zugriff auf die Kommunikationsverwaltungsplattform haben.
- Das Tool verfügt über einen Mechanismus, der die Kommunikation identifiziert, an der Personen von Regulatory Compliance beteiligt sind, die befugt sind, über Open Channel empfangene Mitteilungen zu verarbeiten und zu untersuchen. Diese Kommunikation wird direkt an den Open Channel Manager zur Untersuchung und Verwaltung gesendet.
- Zuweisung der Untersuchung an Abteilungen, die nicht an einem Interessenkonflikt aufgrund des Inhalts der Mitteilung beteiligt sind, wenn eine der beteiligten Abteilungen eine andere Abteilung für betroffen hält. Im Falle ungelöster Meinungsverschiedenheiten zwischen den Verantwortlichen der einzelnen Abteilungen wird die Angelegenheit von einer unparteiischen Rolle geregelt.
- Die für die Untersuchung zuständigen Personen berücksichtigen die Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten, die in der Policy über Interessenkonflikte enthalten sind
- Es besteht Einvernehmen darüber, dass ein Interessenkonflikt vorliegt, sofern ein persönliches Interesse an dem Fall oder an seiner Beilegung durch den Prüfarzt besteht.

- Der Ermittler stellt fest, ob eine der Personen, die andere Funktionen innehaben, auf die es sich während der Untersuchung berufen muss, in einen Interessenkonflikt mit den betreffenden Personen verwickelt sein könnte.
- Wenn die Untersuchung Mitglieder des Managements betrifft, wird der Leiter der Personalabteilung oder Regulatory Compliance ernannt, der für die Untersuchung zuständig ist.
- Sicherstellen, dass Entscheidungen, die im Rahmen einer Untersuchung für das Management von Interessenkonflikten getroffen werden, transparent sind und dass der Chief Compliance Officer der Gruppe und der Global Head of Human Resources gemeldet werden.

## 2.11 Verarbeitung von Kommunikation aus Datenschutzperspektive

Im Rahmen einer Mitteilung dürfen nur die folgenden Arten von Daten erhoben werden:

- Vor- und Nachnamen der an der Kommunikation beteiligten Personen und ihrer Position.
- Angaben zum Hinweisgeber (vor- und Nachname, Position, Telefonnummer und E-Mail-Adresse).
- Die gemeldeten Ereignisse werden verdächtig, kriminell oder unangemessen zu sein.
- Der Umfang der zur Untersuchung des gemeldeten Verhaltens erforderlichen Unterlagen.

Die personenbezogenen Daten, die für die Zwecke der Mitteilung bereitgestellt werden, werden daher gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen für legitime und spezifische Zwecke im Zusammenhang mit der Untersuchung verarbeitet, die sich aus der Mitteilung ergeben kann. Diese Daten werden nicht für unvereinbare Zwecke verwendet und sind ausreichend, relevant und auf die oben genannten Zwecke beschränkt.

Nachdem die Gründe für den Vorfall und das Fehlen von böswilligen Handlungen sowie Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit des Hinweisgebers bestätigt wurden, wird die in der Mitteilung beschuldigte Person darüber informiert, warum sie beschuldigt wurde und wie sie ihre Rechte gemäß den Datenschutzbestimmungen wahrnehmen kann, es sei denn, diese Mitteilung betrifft Fragen der Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung und/oder Sanktionen. Schließlich wird die von der Mitteilung betroffene Person über den voraussichtlichen Zeitrahmen für die Bearbeitung der Mitteilung informiert. Um die Vertraulichkeit des Hinweisgebers zu gewährleisten, bestätigt OpenBank in jedem Fall, dass die Rechte der untersuchten Partei im Allgemeinen auf die spezifischen Einzelheiten der Mitteilung beschränkt werden könnten und nur in Bezug auf die personenbezogenen Daten ausgeübt werden dürfen, die Gegenstand der Verarbeitung sind. Die Daten des Hinweisgebers werden in keinem Fall als von den oben genannten Rechten der untersuchten Partei abgedeckt angesehen.

Wenn es nicht möglich ist, Maßnahmen zum Schutz der Identität des Hinweisgebers im Falle einer Kommunikation mit der untersuchten Partei zu ergreifen, haben die Rechte des Hinweisgebers Vorrang.



Besteht die Gefahr, dass die Untersuchung durch die vorgenannte Anmeldung gefährdet wird, so kann sie aufgeschoben werden, bis ein solches Risiko nicht mehr besteht. In jedem Fall überschreitet die Frist für die Unterrichtung der untersuchten Partei einen (1) Monat ab dem Zeitpunkt der Registrierung der Mitteilung nicht, es sei denn, die untersuchte Partei wurde nicht ordnungsgemäß und/oder ausreichend identifiziert oder die ursprüngliche Mitteilung an die untersuchte Partei könnte eine Untersuchung gefährden; in diesem Fall kann die Mitteilung aufgeschoben werden, bis ein solches Risiko nicht mehr besteht, und zwar für einen Zeitraum von höchstens 60 Kalendertagen ab der Mitteilung.

Dies gilt nicht für Mitteilungen, die nicht in den objektiven Geltungsbereich des Open Channel fallen oder die nicht begründet sind, sowie für Mitteilungen über Fälle von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung und/oder Sanktionen, die den geltenden Gesetzen und internen Vorschriften unterliegen.

Neben dem Unternehmen, dem der untersuchte Mitarbeiter und/oder (gegebenenfalls) der Hinweisgeber angehört, können die personenbezogenen Daten in den mitgeteilten Ereignissen infolge von Ermittlungen an Aufsichtsbehörden, Gerichte und Gerichte übermittelt werden, und der Hinweisgeber kann vor Gericht geladen werden.

OpenBank wird sicherstellen, dass sie alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen ergreift, um die Sicherheit der erhobenen Daten zu schützen, um sie vor unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugriff zu schützen. Insbesondere hat OpenBank geeignete Maßnahmen ergriffen, um die Vertraulichkeit aller Daten zu gewährleisten, und wird sicherstellen, dass die Daten der untersuchten Partei während der Untersuchung nicht offengelegt werden, wobei stets die Grundrechte der betreffenden Person gewahrt bleiben, unbeschadet etwaiger Maßnahmen der zuständigen Justizbehörden.

Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit eingegangenen Mitteilungen und internen Untersuchungen werden nur so lange gespeichert, wie dies für die Einhaltung der geltenden Rechtsvorschriften erforderlich und bereitgestellt wird. Die Daten dürfen unter keinen Umständen länger als zehn (10) Jahre aufbewahrt werden.

Regulatory Compliance anonymisiert alle über Open Channel empfangenen Mitteilungen und speichert personenbezogene Daten drei (3) Monate nach Abschluss der Kommunikation auf der Ethics Point-Plattform.

### **3 Antworten auf Fragen und Schulung zur Nutzung des offenen Kanals**

Die lokale Regulatory Compliance-Funktion ist für die Beantwortung von Mitarbeiterfragen zur Nutzung und zum Betrieb von Open Channel und (sofern zutreffend) für die Bereitstellung und Überwachung von Schulungs- und Sensibilisierungsplänen für Mitarbeiter für die Nutzung und den Betrieb von Open Channel in Zusammenarbeit mit der Personalabteilung verantwortlich.

#### 4 Der wichtigste Inhalt des Verhaltenskodex für Mitarbeiter

Für die Genehmigung dieses Dokuments ist das ernannte lokale Mitglied der Leitungsebene oder der Ausschuss zuständig, an den der Beschluss delegiert wurde.

Für die Interpretation dieser Procedure ist die lokale Regulatory Compliance-Funktion der Niederlassung zuständig. Dieses Dokument wird regelmäßig, mindestens einmal jährlich, überprüft, um neue regulatorische Anforderungen zu berücksichtigen oder wenn wichtige Änderungen in verknüpften Dokumenten vorliegen.

Dieses Dokument tritt am Tag seiner Veröffentlichung in Kraft. Ihr Inhalt wird regelmäßig überprüft, um die als angemessen erachteten Änderungen oder Änderungen vorzunehmen.

### C. Abkürzungen

FCC	Compliance Bei Finanzkriminalität
FCP	Prävention Von Finanzkriminalität
HinSchG	Hinweisgeberschutzgesetz
ML/TF	Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung
n/V	Nicht verfügbar
T&O	Technik Und Betrieb

D. Datensatz ändern

Version	Datum	Ersteller	Kapitel	Kurze Beschreibung der Änderung
1,0	November 2024	Manuel Moll	Alle	Erstellung dieses Dokuments auf der Grundlage des bereitgestellten Gruppendokuments
1.1	Januar 2025	Manuel Moll	Alle	Aktualisierung des Dokuments und sprachliche Anpassung