



Canal Abierto

#tuconductaimporta

Índice

➔ 1	CANAL ABIERTO	
➔ 2	COMUNICACIÓN – General	
➔ 3	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS COMUNICACIONES	
➔ 4	CONSEJOS Y BUENAS PRÁCTICAS	





1 CANAL ABIERTO

1.1. ¿Qué es el Canal Abierto?

El Canal Abierto es el medio del que Grupo Santander dispone para reportar, de manera confidencial y anónima -si así se desea-, las conductas que supongan infracciones de la normativa legal o interna, un incumplimiento del Código General de Conducta o sean contrarios a nuestros comportamientos corporativos, siempre que tengan lugar en el ámbito profesional, sin que la persona que informe de dichas infracciones a través del Canal Abierto pueda ser objeto de represalias, entre otras garantías y derechos del informante que aparecen recogidos en la Política y Procedimiento que regula dicho Canal.

1.2. ¿Cuáles son sus características?

Las características fundamentales del Canal Abierto son las siguientes:

- Política de Puerta Abierta: cualquier empleado, proveedor, cliente, accionista, miembro del Consejo de Administración, becario o tercero que se relacione con Grupo Santander puede acceder a este canal.
- La plataforma de acceso al Canal Abierto así como el *call center* telefónico están administrados por un proveedor externo (NAVEX), y la gestión de las comunicaciones será interna por parte de los equipos correspondientes.
- La estricta prohibición de represalias o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una comunicación, dejando a salvo la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la comunicación era de mala fe.

1.3. ¿Por qué es necesario el Canal Abierto?

- Grupo Santander ha puesto en marcha el Canal Abierto con la finalidad de detectar y actuar sobre aquellos comportamientos que supongan una infracción de la normativa legal o interna, un incumplimiento del Código General de Conducta o sean contrarios a nuestros comportamientos corporativos y cultura, favoreciendo un entorno en el que se pueda hablar claro y ser escuchado de verdad.
- Por otro lado, la normativa legal aplicable a Grupo Santander, requiere que éste cuente con canales específicos de comunicación para informar sobre infracciones penales o administrativas graves o muy graves o infracciones del derecho de la Unión Europea, prácticas inadecuadas en materia de contabilidad o auditoría, control interno o influencia inadecuada en auditores externos, así como sobre infracciones de la normativa de prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo.
- Igualmente, un sistema de comunicación efectiva refuerza nuestro compromiso en el impulso de una cultura ética y honesta con la que está firmemente comprometido Grupo Santander.

2 COMUNICACIÓN – General

2.1. ¿Cómo puedo acceder? ¿Puedo utilizar indistintamente internet o el teléfono?

Sí. El Canal Abierto ofrece la posibilidad de comunicar de manera confidencial o anónima tanto por teléfono, como a través de la plataforma web. Puedes acceder a través de la siguiente web <http://www.canalabierto.ethicspoint.com>, o a través del teléfono 900-99-0011 con el código de marcación directa 844-742-7329. Puedes también solicitar una reunión presencial.

2.2. ¿Qué tipo de situaciones debo comunicar?

A través del Canal Abierto se pueden comunicar las conductas contrarias a la normativa legal aplicable o al Código General de Conducta, así como a los comportamientos corporativos de Grupo Santander que tengan lugar en el ámbito profesional, de acuerdo con el apartado 1.2 de la Política de Canal Abierto.

No se admitirán a través de este Canallas reclamaciones comerciales o consultas, así como las comunicaciones que carezcan de verosimilitud, que se basen en meras opiniones subjetivas o rumores que carezcan de fundamentación.

2.3. ¿Qué información me van a solicitar cuando presente mi comunicación?

Una vez que accedas al Canal Abierto, tendrás que identificarte con tus datos personales y de contacto, salvo si deseas presentar tu comunicación de manera anónima. Adicionalmente, es necesario que identifiques la unidad en la que ocurrieron los hechos que vayas a comunicar y las fechas en las que tuvieron lugar. Es importante, además, que identifiques a las personas que estuvieron involucradas, ya sea como posibles responsables o como testigos de los hechos. Cuanto mayor detalle facilites, más fácil será su investigación y resolución.

2.4. ¿Por qué tengo que reportar lo que sé?

Grupo Santander promueve la ética, la responsabilidad y la transparencia, fomentando, a partir de iniciativas como el Canal Abierto, un entorno en el que se hable claro, que será clave en la detección y prevención de conductas perjudiciales tanto para sus empleados, sus clientes u otros terceros, como para sí mismo.

2.5. ¿A dónde van estas comunicaciones? ¿Quién puede acceder a ellas?

Las comunicaciones que se presentan directamente a través del Canal Abierto acceden a un servidor seguro de EthicsPoint (NAVEX) que no es parte del sitio Web o Intranet de Banco Santander S.A. A estas comunicaciones acceden personas especialmente designadas en Grupo Santander para su recepción y análisis a fin de derivar su gestión e investigación, de acuerdo con el tipo de incumplimiento de que se trate o la entidad en la que haya tenido lugar el incidente comunicado.

Todas las personas que tengan conocimiento de las comunicaciones que se realicen a través del Canal Abierto están obligadas a guardar confidencialidad sobre la identidad de la persona que comunique.

En caso de que recibas una comunicación objeto del Canal Abierto y no estés autorizado para su gestión, ten en cuenta que deberás remitirla inmediatamente a Cumplimiento Regulatorio, que coordina la gestión del Canal Abierto.

2.6. ¿Es necesario aportar evidencias de la situación que quiero trasladar en mi comunicación?

Si bien no es un requisito obligatorio, en caso de que dispongas de documentos, imágenes, vídeos o cualquier otra información relativa a la comunicación que vas a enviar a través del Canal Abierto, podrás incluirla y será de gran ayuda para su gestión e investigación.

2.7. Una vez enviada, ¿cómo se tramitará mi comunicación? ¿Cuál será el proceso que seguirá?

Una vez que remitas tu comunicación, bien a través de la plataforma web, bien de manera telefónica, ésta quedará registrada en el servidor seguro de EthicsPoint (NAVEX) y se recibirá por Cumplimiento que designará al encargado de la investigación.

En caso de que el encargado de la investigación requiera mayor información acerca de la situación

que has comunicado, recibirás un mensaje a través de la plataforma web en la que ha quedado registrada tu denuncia. Para contestar, podrás acceder utilizando tu nombre de usuario y contraseña.

En caso de que hayas optado por trasladar tu comunicación mediante una reunión presencial con los gestores del Canal Abierto, ten en cuenta que, posteriormente, la incluirán en la plataforma de EthicsPoint, a fin de que cuente con todas las garantías del Canal Abierto, y, por tanto, aplicará lo expuesto en los párrafos anteriores.

A través de esta plataforma, podrás acceder y verificar en qué estado se encuentra tu comunicación, así como aportar nuevos datos.

2.8. ¿Cuánto tiempo durará la investigación de mi comunicación?

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

En caso de que el encargado de la investigación considere necesaria información adicional, contactará contigo a través de la plataforma web del Canal Abierto.

2.9. ¿Me debe preocupar sufrir represalias por comunicar a través del Canal Abierto?

Grupo Santander no tolera ningún tipo de represalias o amenazas sobre las personas que, de buena fe, accedan al Canal Abierto para comunicar un hecho del que tengan conocimiento. En caso de que se verifique que un empleado no ha cumplido con este compromiso, será objeto de las medidas disciplinarias que en su caso correspondan.

2.10. ¿Durante cuánto tiempo podré acceder a mi comunicación a través de la plataforma web del Canal Abierto? En caso de que mi comunicación se cierre, ¿seguirá siendo accesible para mí?

Podrás acceder a tu comunicación hasta el cierre de la misma por el encargado de la investigación.

2.11. ¿Tendré conocimiento del resultado de la investigación de mi comunicación? ¿Cómo?

Accediendo a la plataforma web del Canal Abierto con tu nombre de usuario y contraseña, podrás visualizar las actualizaciones que hayan tenido lugar y el estado en el que se encuentre la tramitación de tu comunicación.

En todo caso, al tratarse de información confidencial, no recibirás detalles de la resolución adoptada respecto de la situación que has comunicado, como tampoco acerca de las posibles medidas disciplinarias que, en su caso, se haya decidido adoptar.

3. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS COMUNICACIONES

3.1. ¿Cada comunicación que enviamos desde un ordenador del Grupo genera un log que queda archivado en los servidores del Banco, por lo que sería posible identificarme como denunciante?

El sistema del Canal Abierto, a través de la web de EthicsPoint no genera ni mantiene ningún log de conexión interno con direcciones IP, por lo que no estará disponible ninguna información que vincule tu ordenador con el Canal Abierto.

Recuerda que también puedes acceder al Canal Abierto a través de un *call center* o a través de otro ordenador que se encuentre fuera de la red del Grupo utilizando la dirección de la página web del Canal Abierto.

3.2. ¿La línea de teléfono gratuita es también confidencial y anónima?

Sí. Se te solicitará que proporciones la misma información que proporcionarías si tu comunicación fuera a través de Internet, y el interlocutor incluirá por escrito tus respuestas en la plataforma web del Canal Abierto. Estas comunicaciones cuentan con las mismas medidas de seguridad y confidencialidad que si lo hicieras directamente a través de la web de EthicsPoint.

4

CONSEJOS Y BUENAS PRÁCTICAS

4.1. ¿Confidencialidad o anonimato?

En las comunicaciones confidenciales proporcionas tu identidad únicamente a las personas especialmente designadas por el proveedor externo para recibir tu comunicación (por teléfono o a través del portal web), así como por el encargado de la investigación. Tu identidad podrá ser revelada a otras personas cuando previamente hayas expresado tu consentimiento para ello en el marco de la investigación interna que se realice.

Por otro lado, si la comunicación es anónima, puede que no tengamos datos suficientes para llevar a cabo una investigación completa, por lo que es importante que, en ese caso, facilites todos los datos que te sean posibles sobre la situación o comportamiento que traslades. Te recordamos que podrás acceder a la plataforma para revisar si existen mensajes solicitando información adicional que ayuden en la investigación interna.

4.2. Tengo conocimiento de que algunas personas están involucradas en conductas poco éticas, pero no me afecta. ¿Por qué debería molestarme en comunicar esto?

Grupo Santander promueve un entorno de trabajo positivo en el que imperen la ética empresarial, la responsabilidad y la transparencia.

Para mantener firmes estos principios, tu colaboración comunicando las situaciones de las que tengas conocimiento en el Grupo y que sean contrarias a la normativa legal o interna y los comportamientos corporativos de Santander, es imprescindible.

La comunicación de este tipo de situaciones resulta esencial en la detección y prevención de conductas que pueden ser perjudiciales no sólo para el Grupo, sino también para los empleados, los clientes u otros terceros con los que éste se relacione.

4.3. ¿Qué ocurre si recuerdo algo importante sobre el incidente una vez que ya he presentado mi comunicación? ¿Y si la entidad desea realizarme preguntas adicionales sobre mi comunicación?

Cuando presentes una comunicación a través del site del Canal Abierto o a través del *call center*, recibirás un nombre de usuario único y se te solicitará definir una contraseña, que te servirán para volver a acceder (a través de Internet o por teléfono) a la comunicación original que presentaste en el Canal Abierto, en caso de que consideres necesario añadir detalles o contestar a las preguntas que se te hayan planteado por una

persona del equipo investigador del Grupo.

4.4. ¿El seguimiento posterior de la comunicación es igual de seguro que la comunicación inicial presentada?

Todas las comunicaciones que se produzcan a través del Canal Abierto tienen el mismo grado de confidencialidad que la comunicación inicial.

Igualmente, en caso de que hayas preferido comunicar de manera anónima, todas las comunicaciones que se produzcan a través del Canal Abierto se encontrarán amparadas bajo el anonimato, salvo que manifiestes lo contrario.

4.5. Cuando se cierre el caso, ¿podré dar mi opinión sobre el procedimiento de gestión de mi comunicación?

Sí, el último mensaje de *feedback* que te proporcione el equipo investigador a través de la plataforma vendrá acompañado del enlace para acceder a una encuesta confidencial (y anónima, en caso de que hayas optado por esta modalidad a la hora de enviar tu comunicación inicial) en la que podrás valorar cómo se ha gestionado tu comunicación y aportar sugerencias de mejora. Ten en cuenta que deberás acceder a tu caso para poder ver el enlace a la encuesta.

