



# Canal Abierto

 Santander Consumer Finance



#tuconductaimporta

## 1 CANAL ABIERTO

### 1.1. ¿Qué es el Canal Abierto?

El Canal Abierto es el medio del que Grupo Santander dispone para reportar aquellas conductas que supongan un incumplimiento del Código General de Conducta o sean contrarios a nuestros comportamientos corporativos.

### 1.2. ¿Cuáles son sus características?

Las características fundamentales del Canal Abierto son las siguientes:

- Política de Puerta Abierta: cualquier empleado, proveedor, cliente, accionista o tercero que se relacione con Grupo Santander puede acceder a este canal.
- La plataforma de acceso al Canal Abierto, así como el centro de atención telefónica telefónico están administrados por un proveedor externo (NAVEX), y la gestión de las comunicaciones será realizada por los equipos internos correspondientes.
- La estricta prohibición de represalias o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia, dejando a salvo la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la denuncia 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 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 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 alineada con la estrategia de Banca Responsable, 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.

Accede a través de la web <https://santander.cf.ethicspoint.com> o, si accedes desde el móvil, <https://santander.cf.mobile.ethicspoint.com>. También puedes llamar 24x7 a los siguientes números:

|                                        |             |             |                |
|----------------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| Austria                                | 0800 068783 | Denmark     | 80 83 01 99    |
| Canada                                 | 8442521050  | Finland     | 0800 413840    |
| Italy (incl. San Marino, Vatican City) | 800 761 691 | France      | 0 800 99 07 29 |
| Poland                                 | 800 005 052 | Netherlands | 0800 3510021   |
| Portugal                               | 800 180 555 | Norway      | 800 62 420     |
| Spain                                  | 900 997 965 | Sweden      | 020-12 70 06   |
| Belgium                                | 0800 74 418 |             |                |

## 2.2. ¿Qué tipo de situaciones debo comunicar?

A través del Canal Abierto se pueden comunicar las conductas contrarias a la regulación aplicable o al Código General de Conducta, así como a los comportamientos corporativos de Grupo Santander.

A través del Canal Abierto no se pueden presentar quejas comerciales o consultas.

## 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 para su recepción y análisis a fin de derivar su gestión e investigación al equipo adecuado en Grupo Santander, 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 secreto profesional sobre la identidad de la persona que comunique.

## 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, dependiendo de la categoría de incumplimiento que hayas seleccionado, así como del lugar en el que haya ocurrido, la recibirá el equipo adecuado del Grupo para su gestión e investigación.

Posteriormente, en caso de que el equipo encargado de su gestión e investigación requiera más 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 todo momento, a través de esta plataforma, podrás acceder y verificar en qué estado se encuentra la comunicación, así como aportar nuevos datos. Ésta será el medio de comunicación con el equipo encargado de su gestión e investigación.

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

La duración de la investigación de las comunicaciones dependerá del incumplimiento reportado, así como de los detalles que hayas aportado en tu comunicación. En caso de que el equipo designado para la gestión e investigación considere necesaria la obtención de información adicional, contactarán 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 esta por el equipo designado para su gestión e 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 a las personas del Grupo encargadas de su gestión e investigación, atendiendo al tipo de incumplimiento de que se trate y a la localización en la que éste haya tenido lugar. 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 está firmemente comprometido con la estrategia de Banca Responsable y, por ello, 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 aquellas situaciones de las que tengas conocimiento en el Grupo y que puedan parecerse contrarias a la normativa 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.

A la mínima sospecha, habla claro.

#### **4.3. No estoy seguro de si lo que he observado o escuchado constituye un incumplimiento de la normativa interna, o conlleva una conducta no ética, pero el caso es que no me parece muy adecuado. ¿Qué debo hacer?**

Comunicarlo. Cuando accedas al Canal Abierto te encontrarás un formulario para cumplimentar que te ayudará a preparar y presentar tu comunicación. Es preferible que comuniques una situación que resulte ser inofensiva, en lugar de permitir que un posible comportamiento inadecuado no se controle por no estar seguro de si, efectivamente, lo era.

#### **4.4. ¿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 de la página web 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.

#### **4.5. ¿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.

#### **4.6. En caso de que no tenga acceso a Internet, ¿puedo presentar una comunicación?**

Puedes presentar una comunicación en el Canal Abierto a través de cualquier ordenador que tenga acceso a Internet.

En caso de que no tengas acceso a un ordenador o que no te sientas cómodo, puedes presentar tu comunicación a través de la línea telefónica del Canal Abierto, que está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

