



# Canal Abierto



#yourconductmatters

## 1 CANAL ABIERTO

### 1.1. Qu'est-ce que le Canal Abierto?

Le Canal Abierto est l'outil utilisé au sein du Groupe Santander pour signaler tout comportement susceptible de violer le Code Général de Conduite ou de violer nos comportements d'entreprise ou les principes éthiques en vigueur.

### 1.2. Quelles sont ses caractéristiques ?

Les principales caractéristiques du Canal Abierto sont les suivantes :

- Politique de porte ouverte : ce canal peut être utilisé par tous les employés en poste, fournisseurs, clients, actionnaires ou tout tiers lié au Groupe Santander.
- La plate-forme d'accès et le centre d'appels de Canal Abierto sont gérés par un fournisseur externe (NAVEX); toute situation signalée sera traitée et étudiée par les équipes internes compétentes.
- L'interdiction stricte de représailles ou de tout type de conséquence négative pour avoir signalé une situation, à l'exception des mesures disciplinaires qui pourraient devoir être appliquées si l'enquête interne détermine que la situation a été signalée de mauvaise foi.

### 1.3. Pourquoi le Canal Abierto est-il nécessaire ?

- Le Groupe Santander a déployé le Canal Abierto dans le but de détecter et d'agir sur les comportements qui enfreignent le Code général de conduite ou violent nos comportements d'entreprise et nos principes éthiques, tout en favorisant une atmosphère où vous pouvez vous exprimer et être vraiment écouté.
- En outre, la réglementation applicable au Groupe Santander exige que le Groupe dispose de canaux de signalement spécifiques pour signaler les manquements en matière de comptabilité ou d'audit, de contrôle interne ou d'influence inappropriée sur les auditeurs externes, ainsi que de toute infraction à la réglementation relative au blanchiment d'argent et financement du terrorisme.
- Par ailleurs, un système de communication efficace tel que le Canal Abierto renforce notre engagement à promouvoir une culture éthique et honnête en ligne avec la stratégie de banque responsable, dans laquelle le Groupe Santander est fortement engagé.

## 2 REPORTING – Général

### 2.1. Comment puis-je accéder au Canal Abierto ? Puis-je utiliser Internet ou la ligne téléphonique de manière interchangeable?

Oui. Le Canal Abierto permet de faire remonter des signalements de manière confidentielle ou anonyme via le téléphone et la plateforme en ligne.

Via le site web : <https://santander.cf.ethicspoint.com>, <https://santander.cfmoblie.ethicspoint.com> ou en appelant le numéro de téléphone ci-dessous disponible 24h / 24 et 7j / 7:

France	0 800 99 07 29
Belgium	0800 74 418
Canada	8442521050

## 2.2. Quel type de situation dois-je signaler?

Par le Canal Abierto, vous pouvez signaler un comportement qui enfreint la réglementation applicable, le Code de conduite ou les comportements d'entreprise du Groupe Santander.

Aucune réclamation ou requête commerciale ne peut être faite via le Canal Abierto.

## 2.3. Quelles informations dois-je indiquer lorsque je signale une irrégularité?

Lorsque vous accédez au Canal Abierto, vous devez indiquer vos coordonnées personnelles, sauf si vous souhaitez procéder à un signalement de manière anonyme. Vous devrez également identifier la société où les événements ont eu lieu et la date à laquelle ils se sont produits. Il est également important que vous identifiez les personnes impliquées comme étant la personne responsable ou les témoins des événements. Plus vous fournissez d'informations, plus il sera facile d'enquêter et de résoudre les faits.

## 2.4. Pourquoi devrais-je rapporter ce que je sais ?

Le Groupe Santander promeut l'éthique, la responsabilité et la transparence. Des initiatives telles que le Canal Abierto, favorisent un environnement dans lequel chacun peut s'exprimer. Ceci est essentiel pour détecter et prévenir les comportements susceptibles de porter préjudice aux employés, aux clients ou à d'autres tiers liés au Groupe, ainsi qu'au Groupe lui-même.

## 2.5. Où vont les notifications? Qui peut y avoir accès?

Tout incident directement signalé via le Canal Abierto est stocké sur un serveur EthicsPoint sécurisé (NAVEX), qui ne fait pas partie du site Web ou de l'intranet de Banco Santander, S.A. Ces informations sont accessibles par du personnel externe spécialement désigné qui les reçoit et les analyse pour une gestion et une enquête ultérieures par la bonne équipe du Groupe Santander, en fonction du type de violation en question ou de l'entité où l'incident s'est produit.

Tous les employés qui sont informés des situations signalées par le canal Abierto sont tenus de garder l'identité de la personne signalant l'irrégularité présumée strictement confidentielle.

## 2.6. Dois-je fournir des preuves de la situation que je souhaite signaler?

Même si cela n'est pas obligatoire, vous pouvez inclure tous les documents, images, vidéos ou toute autre information que vous pourriez avoir sur la situation signalée. Cela sera extrêmement utile pour sa gestion et son enquête.

## 2.7. Comment sera traité mon signalement une fois envoyé ? Quelles sont les prochaines étapes?

Une fois que vous avez signalé la situation en ligne ou par téléphone, l'incident est enregistré sur le serveur sécurisé d'EthicsPoint. En fonction de la catégorie de violation sélectionnée et du lieu où elle s'est produite, les informations seront envoyées à l'équipe du Groupe appropriée pour gestion et enquête.

Ensuite, si l'équipe du Groupe a besoin de plus d'informations sur la situation signalée, vous recevrez un message via la plateforme en ligne sur laquelle votre signalement a été enregistré. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour répondre.

Vous pouvez utiliser cette plateforme à tout moment pour accéder et vérifier l'état de votre notification ou bien fournir de nouvelles informations. La plateforme sera votre moyen de communication avec l'équipe gérant et enquêtant sur la situation que vous aurez signalée.

## 2.8. Combien de temps dure la phase d'enquête ?

La durée de l'enquête dépendra de la violation signalée et des détails que vous aurez fournis. Si l'équipe chargée de gérer et d'enquêter sur la situation signalée juge nécessaire de recueillir des informations supplémentaires, elle vous contactera via la plate-forme en ligne de Canal Abierto.

## 2.9. Dois-je m'inquiéter de représailles pour avoir signalé des faits par le canal Abierto ?

Le Groupe Santander ne tolère aucun type de représailles ou de menaces à l'encontre des personnes qui, de bonne foi, utilisent le Canal Abierto pour signaler un fait dont elles ont connaissance. Si l'entreprise se rend compte qu'un salarié n'a pas respecté cet engagement, il peut être soumis aux mesures appropriées, y compris des sanctions disciplinaires.

## 2.10. Pendant combien de temps pourrai-je accéder à ma demande envoyée via la plateforme en ligne du Canal Abierto? Si ma demande est fermée, puis-je toujours y accéder?

Vous pouvez accéder à votre demande jusqu'à ce qu'elle soit fermée par l'équipe désignée pour la gérer et enquêter.

## 2.11. Serai-je informé du résultat de l'enquête? Comment?

Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sur la plate-forme en ligne du Canal Abierto pour afficher les mises à jour et l'état de votre notification.

Dans tous les cas, puisqu'il s'agit d'informations confidentielles, vous ne recevrez aucun détail sur la résolution de la situation signalée ou les mesures disciplinaires potentielles, le cas échéant, qui auraient pu être prises. Cependant, vous serez informé de l'achèvement du rapport (par exemple, lorsqu'il n'y a pas suffisamment d'informations pour poursuivre l'enquête).

## 3 SECURITE ET CONFIDENTIALITE DU SIGNALEMENT

### 3.1. Chaque fois qu'une situation est signalée depuis un ordinateur du Groupe, un journal de connexion est généré et archivé dans les serveurs de la Banque. Puis-je être identifié comme la personne qui a signalé la situation?

Le système Canal Abierto utilise le site EthicsPoint et ne génère ni ne conserve aucun type de journal de connexion interne avec des adresses IP. A ce titre, aucune information ne reliera votre ordinateur au Canal Abierto.

N'oubliez pas que vous pouvez également accéder au Canal Abierto via un centre d'appels ou à partir d'un autre ordinateur en dehors du réseau du Groupe en utilisant l'adresse Web de Canal Abierto.

### 3.2. La ligne téléphonique gratuite est-elle également confidentielle et anonyme ?

Oui. On vous demandera les mêmes informations que vous auriez à fournir si vous signaliez la situation en ligne. L'opérateur saisira vos réponses sur la plate-forme en ligne du Canal Abierto. Ce type de signalement est soumis aux mêmes mesures de sécurité et de confidentialité que si vous signaliez directement via le site Web d'EthicsPoint.

## 4 CONSEILS ET BONNES PRATIQUES

### 4.1. Confidentialité ou anonymat ?

Dans les rapports confidentiels, vous fournissez des détails sur votre identité uniquement aux personnes spécifiquement désignées par le fournisseur externe pour recevoir votre demande (par téléphone ou en ligne) et aux personnes du Groupe chargées de gérer et d'enquêter sur la situation signalée, en fonction du

type de violation et l'endroit où elle s'est produite. Votre identité peut être divulguée à d'autres personnes lorsque vous y avez donné votre consentement préalable dans le cadre de l'enquête interne.

Si vous signalez de manière anonyme, il se peut que nous ne disposions pas d'informations suffisantes pour mener une enquête complète. À ce titre, il est important que vous fournissiez autant de détails que possible sur la situation ou le comportement en question. Veuillez garder à l'esprit que vous pouvez accéder à la plate-forme et vérifier les messages demandant des informations supplémentaires pour l'enquête interne.

## **4.2. Je suis conscient que certaines personnes sont impliquées dans une situation contraire à l'éthique, mais cela ne m'affecte pas.**

### **Pourquoi devrais-je prendre la peine de signaler cela?**

Le Groupe Santander est fermement engagé dans une stratégie de banque responsable et, par conséquent, promeut un environnement de travail positif dominé par l'éthique des affaires, la responsabilité et la transparence.

Pour respecter ces principes, il est essentiel que vous collaboriez en signalant toute situation dont vous avez connaissance dans le Groupe et qui semble enfreindre les règles internes ou les comportements d'entreprise de Santander.

Le signalement de ce type de situation est essentiel pour détecter et prévenir les comportements susceptibles de porter préjudice non seulement au Groupe, mais également à ses salariés, clients et autres tiers liés.

## **4.3. Je ne sais pas si ce que j'ai vu ou entendu constitue une violation des règles internes ou une conduite contraire à l'éthique. Que dois-je faire?**

Signalez-le. Lorsque vous accédez au Canal Abierto, un formulaire vous aidera à préparer et à soumettre vos informations. Il est préférable de signaler une situation qui s'avère inoffensive plutôt que de laisser un éventuel cas de mauvaise conduite passer inaperçu parce que vous n'étiez pas sûr de vous.

## **4.4. Que se passe-t-il si je me souviens de quelque chose d'important à propos de l'incident une fois que je l'ai signalé? Et si l'entité souhaite me poser d'autres questions?**

Lorsque vous signalez une situation via le site Web du Canal Abierto ou le centre d'appels, vous recevez un nom d'utilisateur unique et devez saisir un mot de passe. Vous pouvez ensuite utiliser ces identifiants pour accéder à votre demande initiale au Canal Abierto (en ligne ou par téléphone), ainsi qu'ajouter, si vous le souhaitez, de nouveaux détails ou bien répondre aux questions demandées par un membre de l'équipe d'enquêteurs du Groupe.

## **4.5. Ma demande complémentaire est-elle suivie de manière aussi sécurisée qu'elle l'a été initialement lors de mon signalement ?**

Toutes les communications effectuées par le canal Abierto sont aussi confidentielles que la demande initiale.

De plus, si vous préférez signaler la situation de manière anonyme, toutes vos communications via le Canal Abierto le seront, sauf indication contraire de votre part.

## **4.6. Si je n'ai pas accès à Internet, puis-je quand même signaler une situation?**

Vous pouvez signaler une situation via le Canal Abierto à l'aide de n'importe quel ordinateur connecté à Internet.

Si vous n'avez pas accès à un ordinateur ou si vous ne vous sentez pas à l'aise, vous pouvez signaler la situation par téléphone en appelant la ligne téléphonique du Canal Abierto disponible 24h / 24 et 7j / 7.

