



Canal Abierto





1 CANAL ABIERTO

1.1. Che cos'è il Canal Abierto?

Il Canal Abierto è il mezzo attraverso cui il Gruppo Santander segnala qualsiasi comportamento che possa violare il Codice Etico e di Condotta, le normative di settore o violare i comportamenti aziendali o i principi etici in vigore.

1.2. Quali sono le sue caratteristiche?

Le caratteristiche principali del Canal Abierto sono le seguenti:

- Politica "Open Door": questo canale può essere utilizzato da qualsiasi dipendente, fornitori, clienti, azionisti o qualsiasi terzo collegato al Gruppo Santander.
- La piattaforma di accesso e il call center di Canal Abierto saranno gestiti da un provider esterno (NAVEX); eventuali segnalazioni saranno gestite e valutate dagli organi di governo del canale.
- Il rigoroso divieto di rappresaglie o qualsiasi tipo di conseguenza negativa per aver effettuato una segnalazione, ad eccezione di eventuali misure disciplinari che possono essere applicate se l'indagine interna determina che la segnalazione è stata effettuata in mala fede.

1.3. Perché è necessario il Canal Abierto?

- Il Gruppo Santander ha lanciato Canal Abierto con l'obiettivo di individuare e agire su comportamenti che violano il Codice Etico e di Condotta o violano i nostri comportamenti aziendali e principi etici, promuovendo al contempo la libertà di parola e la valorizzazione dell'ascolto.
- Inoltre, le disposizioni normative che si applicano al Gruppo Santander richiedono che il Gruppo disponga di specifici canali di rendicontazione per notificare errori contabili o di revisione contabile, influenze su revisori esterni, nonché qualsiasi violazione delle norme contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.
- Inoltre, un sistema di comunicazione efficace come il Canal Abierto rafforza il nostro impegno a promuovere una cultura etica e onesta in linea con la strategia bancaria responsabile, nella quale il Gruppo Santander è fortemente impegnato.

2 REPORTING – Generale

2.1. Come posso accedere al Canale? Posso usare internet o la linea telefonica?

Sì. Il Canal Abierto consente segnalazioni confidenziali o anonime tramite telefono e piattaforma online.

Vai alla pagina web: <https://santander.cf.ethicspoint.com>, <https://santander.cf.mobile.ethicspoint.com> (mobile) oppure chiama il seguente numero attivo 24/7: 800 761 691.



2.2. Quali situazioni dovrei segnalare?

Attraverso il Canal Abierto è possibile segnalare comportamenti che violano le norme applicabili, il Codice Etico e di Condotta, le normative di settore o i comportamenti aziendali del Gruppo Santander.

Nessun reclamo o richiesta commerciale può essere fatta attraverso il Canal Abierto.

2.3. Quali informazioni devo richiedere quando segnalo un'irregolarità?

Quando si accede al Canal Abierto, è necessario fornire i propri dati personali e di contatto a meno che non si desidera segnalare in modo anonimo. Sarà inoltre necessario identificare l'unità in cui gli eventi hanno avuto luogo e la data in cui si sono verificati. È anche importante che identifichiate le persone coinvolte come la persona responsabile o i testimoni degli eventi. Più informazioni fornisci, più facile sarà indagare e risolvere i casi.

2.4. Perché dovrei segnalare informazioni delle quali sono venuto a conoscenza?

Il Gruppo Santander promuove etica, responsabilità e trasparenza. Con iniziative come il Canal Abierto, promuove un ambiente in cui parlare. Ciò è fondamentale per individuare e prevenire comportamenti che possono danneggiare i dipendenti del Gruppo, i clienti o altri terzi, nonché il Gruppo stesso.

2.5. A chi andranno le notifiche? Chi potrà avere accesso?

Tutti le segnalazioni effettuate direttamente attraverso il Canal Abierto andranno su un server sicuro Ethicspoint (NAVEX), che non fa parte del Banco Santander, sito web di SA o intranet. Queste informazioni sono accessibili da personale esterno appositamente nominato e l'indagine è effettuata da soggetti preposti alla ricezione delle segnalazioni, all'interno della Banca.

Tutti i dipendenti che sono informati delle situazioni segnalate attraverso il Canale Abierto sono tenuti a mantenere strettamente confidenziale l'identità della persona che segnala la presunta irregolarità.

2.6. Devo fornire prove della situazione che desidero segnalare?

Anche se non è obbligatorio, è possibile includere qualsiasi documento, immagini, video o qualsiasi altra informazione per comprovare la segnalazione. Questo sarà estremamente utile per la sua gestione e valutazione.

2.7. Come viene gestita la mia segnalazione dopo l'invio? Quali sono i passi successivi?

Dopo aver segnalato online o per telefono, la richiesta viene registrata nel server sicuro di Ethicspoint. A seconda della categoria di violazione selezionata e del luogo in cui si è verificata, le informazioni saranno inviate all'apposito team del Gruppo o della Banca per la gestione e la valutazione.

Successivamente, se il team ha bisogno di ulteriori informazioni sulla segnalazione, riceverai un messaggio attraverso la piattaforma online in cui è stata registrata la notifica. Inserisci il tuo nome utente e la password per rispondere.

Puoi usare questa piattaforma in ogni momento per accedere e controllare lo stato della tua segnalazione



e inserire nuove informazioni. La piattaforma sarà il tuo mezzo di comunicazione con il team che esegue la valutazione sulla tua segnalazione.

2.8. Quanto durerà la fase di investigazione?

La durata dell'indagine dipenderà dalla violazione segnalata e dai dettagli forniti. Se il team incaricato alla gestione ritiene necessario raccogliere ulteriori informazioni, vi contatterà tramite la piattaforma online di Canal Abierto.

2.9. Dovrei preoccuparmi delle rappresaglie per aver fatto rapporto con Canal Abierto?

Il Gruppo Santander vieta qualunque forma di rappresaglia o minaccia alle persone che, in buona fede, utilizzano il Canal Abierto per segnalare un fatto di cui vengono a conoscenza. Se l'azienda verifica che un dipendente non dovesse rispettare questo impegno, lui/lei può essere sottoposto alle misure disciplinari appropriate, comprese le sanzioni.

2.10. Per quanto tempo potrò accedere alla segnalazione che ho inviato attraverso la piattaforma online di Canal Abierto? Se la mia segnalazione è chiusa, posso comunque accedervi?

È possibile accedere alla segnalazione fino alla sua chiusura da parte del team incaricato di gestire e valutare.

2.11. Sarò informato del risultato dell'investigazione? Come?

Inserisci nome utente e password nella piattaforma online di Canal Abierto per visualizzare eventuali aggiornamenti e lo stato della notifica.

In ogni caso, dal momento che si tratta di informazioni riservate, non riceverete dettagli sulla risoluzione alla situazione segnalata o sulle eventuali misure disciplinari che possono essere state adottate.

3

SICUREZZA E RISERVATEZZA DEL REPORTING

3.1. Ogni volta che riportiamo un fatto da un computer viene generato un log e archiviato nei server della Banca. Posso essere identificato come la persona che ha segnalato la situazione?

Il sistema Canal Abierto utilizza il sito web Ethicspoint e non genera o mantiene alcun tipo di connessione interna con indirizzi IP. Pertanto, nessuna informazione collegherà il vostro computer al Canal Abierto.

Si prega di tenere presente che è anche possibile accedere al Canal Abierto tramite un call center o da un computer diverso al di fuori della rete aziendale utilizzando l'indirizzo web di Canal Abierto.



3.2. La linea telefonica gratuita è anche confidenziale e anonima?

Sì. Ti verranno richieste le stesse informazioni che avresti dovuto fornire se avessi segnalato online. L'operatore inserirà le vostre risposte sulla piattaforma online di Canal Abierto. Questo tipo di reportistica è soggetta alle stesse misure di sicurezza e riservatezza come se si stesse riportando direttamente attraverso il sito web di Ethicspoint.

4 CONSIGLI ED ESECUZIONE

4.1. Riservatezza o anonimato?

Nella segnalazione confidenziale, fornisci i dettagli sulla tua identità esclusivamente alle persone specificamente nominate dal fornitore esterno per ricevere la tua notifica (via telefono o online) e alle persone responsabili della gestione e dell'indagine, a seconda del tipo di violazione e del luogo in cui si è verificata. La tua identità può essere divulgata ad altre persone quando hai dato il consenso, se stai segnalando in modo anonimo, potremmo non avere informazioni sufficienti per condurre un'indagine completa. Pertanto, è importante che lei fornisca il maggior numero possibile di dettagli o sul comportamento in questione. Si prega di tenere presente che è possibile accedere alla piattaforma e controllare i messaggi che richiedono ulteriori informazioni per l'indagine interna.

4.2. Sono consapevole che alcune persone sono coinvolte in comportamenti non etici, ma non mi riguarda. Perché dovrei segnalarlo?

Il Gruppo Santander è fortemente impegnato nella strategia bancaria responsabile e, di conseguenza, promuove un ambiente di lavoro positivo dominato da etica aziendale, responsabilità e trasparenza.

Per rispettare questi principi è fondamentale collaborare segnalando eventuali situazioni di cui si viene a conoscenza all'interno della Banca e che sembrano violare i regolamenti interni o i comportamenti aziendali di Santander.

La segnalazione di questo tipo di situazioni è fondamentale per rilevare e prevenire comportamenti che possono danneggiare non solo il Gruppo o la Banca, ma anche i suoi dipendenti, clienti e altre terze parti correlate.

Al solo accenno di sospetto, parla.

4.3. Non sono sicuro se ciò che ho visto o sentito costituisca una violazione del regolamento interno o di condotta non etica, ma credo non sia del tutto giusto. Che cosa devo fare?

Segnalare. Quando si accede al Canal Abierto, un modulo vi aiuterà a preparare e inviare le informazioni. E' meglio segnalare una situazione che si rivela essere innocua piuttosto che consentire un possibile caso di cattiva condotta perché non si era sicuri.

4.4. Cosa succede se ricordo qualcosa di importante dopo aver fatto la segnalazione? E se il team volesse farmi ulteriori domande?

Quando si segnala una situazione attraverso il sito web di Canal Abierto o il call center, si riceve un nome utente univoco e si deve inserire una password. Puoi quindi utilizzare queste credenziali per accedere alla tua segnalazione (online o per telefono), se desideri aggiungere nuovi dettagli o rispondere a domande di un membro del team.

4.5. La segnalazione è sempre seguita con lo stesso grado di sicurezza iniziale?

Tutte le comunicazioni effettuate attraverso il Canale Abierto sono confidenziali come la notifica iniziale.

Inoltre, se preferite segnalare l'accaduto in forma anonima, tutte le vostre comunicazioni attraverso il Canal Abierto saranno anonime a meno che non optiate per il contrario.

4.6. Se non ho accesso a Internet, posso comunque segnalare?

È possibile segnalare un accaduto attraverso il Canal Abierto utilizzando qualsiasi computer con connessione internet.

Se non hai accesso a un computer o non hai dimestichezza con questi mezzi, puoi segnalare l'accaduto via telefono chiamando il numero messo a tua disposizione 24 ore su 24 e per 365 giorni l'anno.

