



Código General de Conducta

Diciembre 2022

Índice

1/ Mensaje de Ana Botín	3
2/ Nuestra cultura corporativa	4
3/ Una herramienta para tu día a día	6
3.1/ Qué es el código de conducta	6
3.2/ Quién debe cumplirlo	6
3.3/ Qué sucede si se incumple	7
4/ Contamos con tu compromiso	8
4.1/ Las claves que guían tu buen hacer	8
5/ Canal Abierto. Te escuchamos	10
5.1/ Qué es y cómo funciona	10

6/ El código en la práctica. Somos un referente en conducta	12
6.1/ Tu relación con compañeros	12
6.2/ Tu relación con Santander	14
6.3/ Tu relación con clientes y proveedores	20
6.4/ Tu relación con la sociedad	21
7/ Detrás del código de conducta. Equipos implicados	23



1/ Mensaje de Ana Botín



En Santander compartimos una cultura común: The Santander Way, que establece nuestro propósito - ayudar a las personas y a las empresas a prosperar-, nuestro objetivo -ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros- y la forma en que hacemos todo para ser Sencillos, Personales y Justos. Fundamentando esto mediante una sólida cultura de gestión de riesgos y cumplimiento (Risk Pro) y mediante unos comportamientos corporativos (T.E.A.M.S).

El Código General de Conducta contribuye a hacer realidad nuestra cultura. Establece como debemos actuar y comportarnos hacia cualquier persona que encontremos en nuestro trabajo.

Ser honesto, transparente y ético es responsabilidad de todos, y es la base de un banco en el que se pueda confiar. Por ello debemos:

- Conocer y cumplir con la normativa interna y externa aplicable, actuando siempre de la manera más adecuada y en beneficio de nuestros clientes, accionistas, sociedad y de Grupo Santander.
- Comunicar aquellas cosas que no son cómo deberían ser, para poder corregirlas, aprendiendo de nuestros errores, y que Santander siga siendo el banco de confianza que siempre ha sido.

El mundo ha cambiado mucho en los últimos años, y Grupo Santander también, para mantener la fidelidad de nuestros clientes y seguir siendo una empresa de la que todos podamos estar orgullosos.

Contar con una cultura corporativa sólida y común, creer en ella y comprometerse a ponerla en práctica cada día, nos ayudará a impulsar nuestra transformación y a ser líderes en banca responsable.

Cuento contigo. Tu conducta importa.

2/ Nuestra cultura corporativa

Una cultura fuerte e inclusiva: la base para construir un banco más responsable.

The Santander Way

The Santander Way es nuestra manera de hacer negocios. Es:



nuestra misión: ayudar a las personas y a las empresas a progresar,



nuestra visión: ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros; y



nuestra forma de trabajar:

- **Sencilla:** ofrecemos servicios y productos accesibles.
- **Personal:** tratamos con personas y por eso, las tratamos de forma única. Les ofrecemos los productos y servicios que mejor se adaptan a sus necesidades.
- **Justa:** promovemos la equidad, la transparencia y cumplimos nuestras promesas. Entablamos buenas relaciones con los diversos grupos de interés porque entendemos que lo que es bueno para ellos lo es también para nosotros.

Para ser un banco Simple, Personal y Justo, hemos establecido nuestros **comportamientos corporativos** que se resumen en **T.E.A.M.S.** y guían cómo todos debemos de actuar y comportarnos:

T

Think customer (pienso en mis clientes)

Cuido la relación con mis clientes y doy lo mejor de mí para conseguir su confianza y fidelidad.

E

Embrace Change (impulso el cambio)

Afronto nuevos desafíos y busco nuevas formas de hacer las cosas como una oportunidad para crecer.

A

Act Now (actúo con rapidez)

Tomo la iniciativa con responsabilidad. Gestiono los riesgos haciendo siempre las cosas de manera sencilla.

M

Move together (trabajo en equipo)

Promuevo la colaboración y trabajo junto a mis compañeros para alcanzar objetivos comunes.

S

Speak up (hablo abiertamente)

Expreso mis ideas e inquietudes y escalo cualquier problema o riesgo para crear un entorno de respeto y confianza. Me siento cómodo recibiendo y dando *feedback*.

Además, tenemos una forma propia de gestionar los riesgos, **Risk Pro**, una gestión sólida, conjunta y atenta en la que colabora todo el equipo, desde el personal de las sucursales hasta el Consejo de Administración.

The Santander Way es la piedra angular para crear un banco más responsable.

3/ Una herramienta para tu día a día

Eres el altavoz de Grupo Santander. Tu conducta nos convierte en el banco sencillo, personal y justo por el que trabajamos cada día.

3.1 / Qué es el código de conducta

Este documento recoge los comportamientos y valores de conducta que tenemos que seguir de manera obligatoria todas las personas que formamos Grupo Santander.

Construiremos un Grupo Santander justo y ético con tu comportamiento ejemplar en el día a día. Este código es una herramienta en la que puedes apoyarte en tu viaje hacia el progreso y la transformación de la sociedad y las empresas.

El código actúa como un mecanismo para la prevención de los riesgos a los que estamos expuestos. Accede a la *Política de Corporate Defense*.

3.2 / Quién debe cumplirlo

Este Código es de aplicación a cada uno de los miembros del equipo de Santander en todo el Grupo.

Todos los profesionales que componen la plantilla, los miembros de la alta dirección y los miembros de los órganos de administración de las sociedades que conforman Grupo Santander deben conocer y cumplir este código. Esto no modifica tu deber de cumplir otros códigos de conducta específicos de tu actividad.

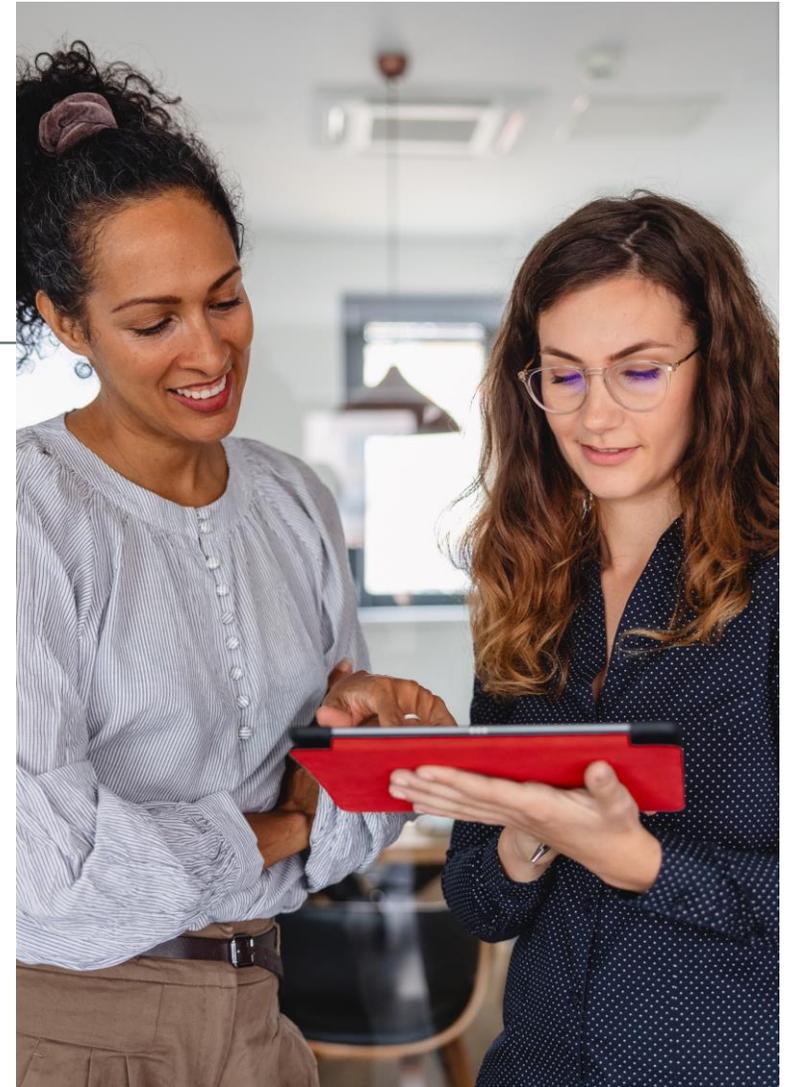
3.3 / Qué sucede si se incumple



Incumplir cualquier obligación de este documento o de su normativa de desarrollo puede suponer medidas disciplinarias, además de las administrativas o penales si las hubiera.

En el día a día de tu trabajo puede haber situaciones en las que no sepas cómo actuar. Si necesitas asesoramiento o tienes preguntas relacionadas con cualquier apartado del código, contacta con Cumplimiento & Conducta.

Si identificas incumplimientos o irregularidades, habla claro: debes decírselo a tu responsable o a quien corresponda, Cumplimiento o Recursos Humanos. También te escuchamos a través del Canal Abierto (en el punto 5, te explicamos en detalle cómo hacerlo).



4/ Contamos con tu compromiso

Nuestros clientes confían en Grupo Santander porque nosotros confiamos en ti.

4.1 / Las claves que guían tu buen hacer

Como profesional de Grupo Santander, asegúrate de tener los conocimientos necesarios y ser consciente de las responsabilidades que requiere

tu puesto; desempeña tus labores con imparcialidad, criterio y diligencia. Formas parte de nuestro equipo; por ello, es importante que te comprometas y cumplas con lo siguiente:

- Cumplir con la normativa externa e interna que afecte a tu actividad.
- Actuar con imparcialidad y honestidad, y no involucrarte actividades ilegales o poco éticas tal y como se define en el presente Código General de Conducta.
- Informar lo antes posible a tu responsable, Recursos Humanos y Cumplimiento si te ves incurso en un procedimiento penal o administrativo tramitado por autoridades u organismos que supervisan la actividad de

nuestras sociedades. Tendrás que informar tanto si eres presunto responsable, testigo o incluso si tu participación no está relacionada con tu desempeño profesional.

- Actuar siempre en nuestro interés y a no beneficiarte personalmente de las oportunidades de negocio de Grupo Santander.
- Priorizar el trabajo que desempeñas en Grupo Santander y a no prestar servicios profesionales (retribuidos o no) a otras entidades competidoras independientemente de la naturaleza de tu relación con ellas. Para hacerlo, deberás contar con una autorización expresa de tu responsable, de Recursos Humanos y de Cumplimiento.
- Comunicar a tu responsable, Recursos Humanos y Cumplimiento si ejerces otra actividad profesional por cuenta propia o ajena para entidades no competidoras.





- Cuando intervengas en operaciones por cuenta del Banco, ten en cuenta la normativa externa, la interna, las reglas y las tarifas que determinan los precios y las condiciones de los distintos productos y servicios que comercializamos.
- Respeta los procedimientos internos, en especial, los relativos al ejercicio de las facultades y la aplicación de límites de riesgos.
- Cuidar los medios que ponemos a tu disposición.
- Deberás formarte y aprender para desarrollarte como profesional. Además, es obligatorio que asistas a las formaciones o sesiones informativas que tengan este carácter, y en particular las que organicemos relacionadas con el código de conducta.

- Respetar los derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva.
- Seguir las normas de seguridad e higiene en el trabajo para prevenir y minimizar los riesgos laborales. De esta forma, cuidas de ti y del resto de compañeros.

El compromiso de responsabilidad social corporativa que hemos asumido en Grupo Santander promueve mejorar la calidad de vida de los profesionales y sus familias. Trabajamos para crear un ambiente de trabajo seguro y compatible con el desarrollo personal, a la vez que ayudamos a los profesionales a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con su vida personal y familiar. Asimismo, consideramos que la

seguridad y salud laboral de nuestros profesionales es fundamental para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro, siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo. Y finalmente, fomentamos mantener un diálogo abierto, transparente y constructivo con las organizaciones representativas de los trabajadores para consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.

Es preciso que como profesional de Grupo Santander formes parte de nuestro equipo, y cumplas en tu trabajo con estos compromisos y apliques nuestros comportamientos corporativos y el Risk Pro, como parte esencial de la implantación del Santander Way.

5/ Canal Abierto. Te escuchamos

Queremos que hables alto y claro, ya que genera confianza y equipo.

El Canal Abierto es nuestro portal de denuncias, diseñado para ayudar a las personas a expresarse y hablar claro.

A través del Canal Abierto puedes comunicar:

- posibles sospechas de un ilícito penal,
- posibles incumplimientos del Código General de Conducta,
- posibles incumplimientos de la normativa externa e interna (incluida la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo),
- irregularidades financieras y contables, o
- posibles incumplimientos de nuestros comportamientos corporativos.

Las comunicaciones o denuncias se trasladan, de manera confidencial (y si quieres también anónima) a Cumplimiento.

Está alojado en una plataforma a la que se puede [acceder vía web](#) o por teléfono [[ver tabla abajo](#)]. Ofrece diversos idiomas y está operativa las 24 horas del día todos los días de la semana. Una empresa externa recibe las comunicaciones para garantizar tu confidencialidad y anonimato.

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		

5.1 / Qué es y cómo funciona

En Grupo Santander, nos esforzamos para defender una cultura de trabajo abierta y honesta. Fomentamos un entorno ético, responsable y transparente en el que se hable claro y en el que las personas se expresen con libertad. Para asegurarnos de que así sea, contamos con el Canal Abierto.



Cualquier profesional de Grupo Santander, proveedor, cliente, accionista o tercero que se relacione con nosotros, puede acceder al Canal Abierto.

Están prohibidas las represalias o amenaza de represalia por haber formulado una comunicación. Esta prohibición no impedirá que podamos adoptar medidas disciplinarias cuando la investigación interna determine que la comunicación ha sido maliciosa o formulada de mala fe.

Si conoces, sospechas o crees que existe alguna conducta que nos aleja de ser un banco ético, responsable y justo, levanta la mano y comunica. **#tuconductaimporta.**

Para saber más, accede a la [Política del Canal Abierto](#).



Me sentiría más a gusto comunicando la situación en persona. ¿Es posible?

Sí, puedes solicitar una reunión presencial con los responsables del Canal Abierto a Cumplimiento. Esta reunión contará con las mismas garantías que cualquier otro tipo de comunicación con el Canal Abierto.



No estoy seguro de si lo que he vivido constituye o no una situación objeto de comunicación a través del Canal Abierto. ¿Qué debo hacer?

Accede al Canal Abierto y comunícalo, aunque se trate de una mera sospecha.

6/ El código en la práctica. Somos un referente de conducta

No queremos imponer normas, queremos que quieras cumplirlas.

Seleccionamos a los profesionales en función de su talento, formación, competencias y experiencia. Los méritos y logros personales son los únicos factores que influyen en nuestra decisión.

Cuando intervengas en procesos de, selección, contratación o promoción profesional, guíate por el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo, orientación o condición sexual, raza, religión o convicciones, ideas políticas o adhesión o no a sindicatos, discapacidad, origen, edad, lengua, estado civil o condición social.

Ante la toma de decisiones, actúa con objetividad, tolerancia y promoción de la diversidad con el único objetivo de identificar a las personas idóneas para el puesto.

Ten en cuenta que no ofrecemos puestos o contratos de trabajo a autoridades o cargos públicos que están involucrados (o lo hayan estado recientemente) en asuntos que afectan directamente a nuestros intereses.

6.1.2 / Un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso

Queremos hacer de Grupo Santander un entorno seguro en el que todas las personas podáis mostraros como sois y tengáis las mismas oportunidades. No toleramos que ningún profesional, proveedor o cliente, sea discriminado por razones de sexo, orientación o condición sexual, raza, religión o convicciones, ideas políticas o adhesión o no a sindicatos, discapacidad, origen, edad, lengua, estado civil o condición social. Por eso, no permitiremos que nadie haga comentarios o acciones que puedan destruir esta cultura de respeto a la que aspiramos. Esperamos una conducta tolerante y ejemplar por tu parte.

6.1 / Tu relación con los compañeros

6.1.1 / Ofrecemos igualdad de oportunidades y no discriminamos



Están prohibidos el abuso, la intimidación, el acoso tanto laboral como sexual, las faltas de respeto, los comportamientos que pudieran atentar contra la dignidad de las personas, en especial aquellos que versen negativamente sobre características personales visibles o no visibles de cualquier profesional relacionado con nosotros.

Si presencias alguna de estas conductas durante el desempeño de tu actividad profesional, comunícalo en el acto. [Entra en el Canal Abierto](#) o contacta directamente con tu responsable (si fuera posible), Cumplimiento o Recursos Humanos.

6.1.3 / **Cómo prevenir un conflicto de interés con familiares o amistades**

No participes en transacciones realizadas por nuestras entidades en las que tengas algún interés propio o lo tenga alguna persona vinculada a ti.

No participes ni influyas en procedimientos de contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que tengas algún vínculo económico o familiar.

No proporciones un trato de favor ni condiciones especiales de trabajo a personas con las que tengas una relación de amistad, familiar o económica.

Abstente de influir en cualquier proceso de contratación, promoción o mejora de las condiciones laborales de una persona con la que tengas una relación familiar o de amistad.

Si tienes una relación familiar con algún miembro directivo de Grupo Santander cuya capacidad de influencia en tu situación laboral sea significativa, comunícalo a tu responsable, Cumplimiento y Recursos Humanos en tu proceso de contratación, promoción o mejora de condiciones laborales, incluyendo las salariales.



¿Qué entendemos por familiar?

Familiar es tu cónyuge o persona con relación de análoga afectividad, tus padres, tus hijos, tus hermanos, tus tíos, tus sobrinos o tus cuñados. También incluimos a los cónyuges o personas con análoga relación de estas personas.



¿Qué entendemos por *relación de amistad*?

Es cualquier tipo de relación estrecha de amistad entre un miembro del personal directivo y tú que pudiera dar lugar a un trato de favor.

Si en una unidad coincides con un familiar y alguno de vosotros sois el superior jerárquico o funcional del otro, trasladaremos a uno de vosotros a otra unidad en el plazo de un año. Si la relación jerárquica es indirecta, Cumplimiento y Recursos Humanos analizarán el caso e informarán a la persona responsable de tu unidad de la decisión a tomar.

6.2 / Tu relación con Santander

6.2.1 / *Cómo prevenir un conflicto de interés con Santander*

Puedes contratar cualquiera de los productos o servicios que ofrecemos conforme a los términos de mercado habituales o conforme a las condiciones generales fijadas para nuestros profesionales.

No podrás adquirir o arrendar (de forma directa o a través de personas vinculadas contigo) activos o bienes de Grupo Santander ni viceversa (no podremos adquirir o arrendar activos o bienes que te pertenezcan a ti o a personas vinculadas contigo). Existen dos excepciones:

- cuando se adquieran o arrienden mediante un proceso público de oferta, o
- cuando lo autorice Cumplimiento y Recursos Humanos.

En estos casos, Cumplimiento y Recursos Humanos se asegurarán de que las operaciones se desarrollan con transparencia e igualdad para otras personas interesadas, se realizan conforme a las condiciones de mercado y no constituyen un conflicto de interés o de uso de información privilegiada.

Si quieres invertir en negocios en los que tengamos intereses, participemos directamente (coinvertición) o incluso en los que hubiéramos renunciado a participar, tendrás que obtener con antelación la autorización de tu responsable y de Cumplimiento. Esta autorización la concederán una vez que hayan comprobado que no existe ningún conflicto de interés en el presente ni en el futuro. Hasta que no obtengas las dos autorizaciones por escrito, no comiences con el proceso de inversión.

Consulta la [Política de Conflictos de Interés](#) para más detalle.

6.2.2 / **Cómo tratar la información confidencial y los datos personales**

Debes observar en todo momento la máxima confidencialidad en relación con la información que no hayamos hecho pública, así como respecto de los datos de carácter personal a los que tengas acceso para el desempeño de tu actividad profesional, o como consecuencia del mismo, incluso si dejas de trabajar con nosotros.

Utiliza la información y los datos personales exclusivamente para desempeñar tu trabajo. Utiliza solo aquellos datos e información que sean estrictamente necesarios y asegúrate de que tienes autorización para ello.

Cuando trates datos personales, asegúrate de que se aplican las medidas técnicas y organizativas necesarias que nos permitan garantizar en todo momento un nivel de seguridad adecuado para los derechos y libertades de los interesados. Accede a la *Política de Protección de Datos*.

No compartas datos personales con terceros salvo que tengas constancia de que existe una base legal para ello.

No utilices nunca la información a la que tengas acceso por tus funciones en beneficio propio ni de terceros.

Cuando algún órgano judicial, administración pública u otra autoridad competente te solicite información, decrete embargos o bloqueos de posiciones de clientes, facilita únicamente los datos que te pida. Si tienes cualquier duda en esta situación, contacta con Cumplimiento y Asesoría Jurídica.

6.2.3 / **Tu conducta ante los medios de comunicación y apariciones públicas**

No difundas información, comentarios o rumores sobre nosotros o sobre terceras personas a medios de comunicación.

Canaliza cualquier consulta de un periodista o un medio con Comunicación.

Si te ofrecen pronunciar un discurso o te planteas conceder una entrevista sobre temas relacionados con nuestro objeto social o con tu actividad profesional con nosotros, solicita autorización a tu responsable, a Cumplimiento y Comunicación.

Si vas a participar en foros públicos, redes sociales o plataformas similares en las que pudieras revelar ciertos sesgos políticos o ideológicos que comprometieran nuestra neutralidad, no te pronuncies en nuestro nombre, abstente de destacar tu condición de profesional del Grupo y deja claro que actúas a título personal. Accede a la *Política de Comunicación de Grupo Santander*.

6.2.4 / Tu conducta en los mercados de valores

Si realizas operaciones personales en mercados financieros (incluidos los de valores y otros instrumentos financieros), ten en cuenta las normas especiales que pueden afectarte establecidas en el *Código de Conducta de los Mercados de Valores*. Aunque no te afecte el Código de Conducta en los Mercados de Valores, cumple en todo momento nuestros principios:

- No participes en operaciones con ánimo de lucro inmediato o especulativas o que requieran, por su riesgo o volatilidad, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir con tu trabajo.
- Consulta con Cumplimiento si tienes dudas acerca de:
 - la naturaleza especulativa de tus operaciones,
 - el carácter privilegiado o relevante de una información, o
 - cómo interpretar este apartado.

- Nunca operes en descubierto o sin la suficiente provisión de fondos cuando realices inversiones personales.
- No realices operaciones con base en información confidencial de clientes o proveedores o en información sensible nuestra que hayas obtenido durante el ejercicio de tu trabajo.
- Si tienes información privilegiada, no operes sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecta, no aconsejes operar a otras personas y no difundas esa información, excepto que lo hagas en el estricto ejercicio de tus funciones profesionales. En cualquier caso, comunícalo a Cumplimiento & Conducta e indica la fuente de donde la has obtenido.



¿Qué debo hacer si recibo información privilegiada?

Si has tenido acceso a información privilegiada, no estás registrado en la lista de iniciados y no formas parte del proyecto correspondiente o el acceso a esta información ha sido un error, contacta con Cumplimiento.

Si recibes información privilegiada en el desempeño de tu trabajo y lo ha autorizado la persona responsable del proyecto en cuestión, no será necesario que contactes con Cumplimiento, aunque recomendamos que te asegures de que has sido debidamente incluido en la lista de iniciados correspondiente.



¿Qué es información privilegiada?

Información sobre valores o instrumentos financieros admitidos a negociación en un mercado o sistema organizado de contratación o en curso de serlo, o a emisores de los mismos, que no haya sido hecha pública y que, si lo fuera, podría influir sobre su cotización.

Cumple en todo momento la normativa interna de defensa de la competencia que aplique a cada actividad.

Informa sobre cualquier práctica anticompetitiva que detectes cuando te relaciones con competidores. Si tienes dudas o sospechas, consulta con Asesoría Jurídica o Cumplimiento. Para más detalles, lee con detenimiento la *Política de Defensa de la Competencia*.

6.2.6 / Ciberseguridad: cómo protegernos

La ciberseguridad es responsabilidad de todas las personas que formamos Grupo Santander. Nuestra Política de Normas de Ciberseguridad para la protección de Grupo Santander regula el buen uso de los sistemas informáticos y las tecnologías de la información (p.ej. ordenadores, móviles, correo electrónico, acceso a Internet, redes sociales, etc.). Asimismo, tiene en cuenta los riesgos que puedan aparecer.

Como profesional de Grupo Santander, cumple las prácticas en materia de ciberseguridad que indica nuestra política.

Si, debido a tu puesto de trabajo, haces un uso específico de nuestros sistemas informáticos con privilegios especiales (por ejemplo, eres desarrollador o administrador de sistemas), además de la política de normas de ciberseguridad para la protección de Grupo Santander, tienes que poner especial cuidado en el cumplimiento de la *Política de Requisitos de Ciberseguridad para Usuarios Técnicos*.

Debemos evitar las prácticas maliciosas o comportamientos inapropiados que puedan ocasionar brechas severas de seguridad, como el uso de software no autorizado, incumplimientos por parte de usuarios técnicos, exfiltración o fuga de información.

6.2.5 / La competencia que nos gusta: justa y responsable

Compite de manera leal y efectiva en las actividades comerciales con las que operes.

Impulsa una competencia libre y efectiva que beneficie al mercado, a clientes y a todos aquellos con los que mantengas relaciones comerciales o profesionales.



¿Puedo hacer un comentario dando mi opinión en una publicación de nuestros perfiles corporativos?

Claro, siempre puedes expresar tu opinión en tus propias publicaciones o participando en las nuestras, pero debes hacerlo de forma individual, transparente y honesta, sin desvelar información confidencial, respetando la propiedad intelectual y, en definitiva, cumpliendo con los principios de la política de redes sociales para profesionales de Grupo Santander.

6.2.8 / Cómo proteger nuestros activos

Protege y cuida nuestros activos (propiedades, bienes inmuebles, bienes muebles, etc.) y haz todo lo posible para evitar que sufran daños.

6.2.7 / Uso responsable de las redes sociales personales

Aunque el uso de las redes sociales es una responsabilidad individual, te recordamos que tu vinculación con nosotros puede generar riesgos reputacionales y de ciberseguridad o de otro tipo para el Grupo. Por lo que te recomendamos que hagas un uso consciente y responsable de tus perfiles y de los contenidos que publicas en las redes.

Conoce la *Política de Uso de Redes Sociales por los empleados a título personal* y cumple sus principios básicos.

Utiliza los activos de forma adecuada, ajústate a la finalidad para la que te los han entregado y cumple con los procedimientos de control internos que establezcamos para protegerlos. En particular, dispositivos electrónicos (móvil, ordenador, etc.) que al ser de uso profesional pueden ser inspeccionados.

No realices ningún tipo de disposición o gravamen sobre un activo si no cuentas con la autorización de tu responsable.

No enajenes, transmitas u ocultes bienes que sean de nuestra titularidad para eludir las responsabilidades frente a nuestros acreedores.

6.2.9 / Información financiera: fiable y transparente

Esta información es responsabilidad de todas las personas que trabajamos en Grupo Santander, por ello, tenemos que tratarla y reflejarla con rigor y fiabilidad.



La información financiera se refiere a toda nuestra información contable y económica que presentamos a nuestros clientes, accionistas e inversores, auditores y que también entregamos a los órganos de supervisión.

Cuando te ocupes de información de este tipo, asegúrate de que los datos que se recogen existen, son completos y siguen las indicaciones de la normativa.

Ten en cuenta siempre los procedimientos de control interno que establezcamos y cumple sus indicaciones. Cuando detectes incumplimientos, comunícalo a tu responsable o habla claro a través del Canal Abierto.

6.2.10 / Control de gastos individuales

Con motivo de tu actividad profesional con nosotros, es posible que incurras en gastos individuales, por ejemplo, si tienes que viajar por causas profesionales; si asistes a formaciones; si se contemplan dietas, etc. En estos casos:

- Justifica las liquidaciones de gastos de forma veraz y siguiendo las indicaciones de la política.
- Si eres *mánager*, revisa con detenimiento las liquidaciones de los miembros de tu equipo y asegúrate de que son correctas antes de autorizarlas o rechazarlas.

Igualmente, ten en cuenta la *Política de Viajes y Otros Gastos*.

6.2.11 / Ten en cuenta los derechos de propiedad intelectual e industrial

En Grupo Santander tenemos derechos de propiedad intelectual o de uso en lo relacionado

con obras originales, cursos, programas y sistemas informáticos; procesos, tecnología, *know-how* y, en general con los trabajos desarrollados o creados en el Grupo, ya sea como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceros.

Utiliza los recursos y conocimientos anteriores solo para desempeñar tu actividad profesional en Grupo Santander y devuelve todos los materiales cuando te los pidamos.

Utiliza siempre de forma adecuada el nombre, la imagen y las marcas de Grupo Santander y únicamente mientras desarrolles tu actividad profesional con nosotros.

De igual manera, respeta los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceras personas o empresas. No emplees información o material que les pertenezca y que hayas obtenido como consecuencia del desempeño de un cargo previo en dicha entidad o sin su consentimiento.

6.3 / Tu relación con clientes, proveedores e intermediarios

6.3.1 / Comercialización de productos y servicios

Cuando participes en cualquiera de las fases de diseño y comercialización, ten presente la normativa interna relativa a la comercialización de productos y servicios y protección al consumidor para garantizar a nuestros clientes un trato honesto, imparcial, transparente y profesional a lo largo del proceso de contratación.

Diseña los productos y servicios de forma que se adapten a las necesidades de nuestros clientes a la

vez que guardan equilibrio entre los riesgos, los costes y la rentabilidad. Mitiga cualquier conflicto de interés que puede darse.

Aprovecha las formaciones que impartamos para adquirir conocimientos, habilidades y experiencia que te ayudarán en la relación y contratación con clientes. Informa y vende nuestros productos y servicios al público objetivo adecuado, con transparencia y veracidad durante todo el proceso.

Atiende las solicitudes, incidencias y reclamaciones de los clientes de forma justa y diligente.

Durante el proceso de contratación con clientes, recuerda que no puedes asesorarles en materia de planificación tributaria. Facíltales únicamente la información fiscal que ofrezca el producto o servicio en concreto. Avisales de que les corresponde exclusivamente a ellos conocer sus obligaciones tributarias en relación con los productos o servicios que contraten. Con todo, incluye esta advertencia (*disclaimer*) en las presentaciones y los documentos de los productos que les entregues.

Para saber más, accede a los *Principios para la gestión del riesgo de conducta con clientes*.

6.3.2 / Cómo relacionarte con proveedores e intermediarios

En nuestra actividad, interactuamos con muchas personas de forma diferente. Como banco responsable, buscamos colaboradores, proveedores e intermediarios que también lo sean, que promuevan la responsabilidad social, el negocio ético, los derechos humanos en el lugar de trabajo y la sostenibilidad ambiental. A su vez nos aseguramos de que su actividad cumpla con nuestros valores y estándares éticos.

Cuando te relaciones con proveedores e intermediarios, consulta la *Política de Conducta de Gestión de Compras* y sigue sus indicaciones.

Asegúrate de que el proceso de selección es justo, equitativo e imparcial.

Evita los conflictos de interés durante el proceso. Cuando te enfrentes con un posible conflicto, consulta a Cumplimiento.

6.3.3 / Regalos e invitaciones con terceros

En tu actividad profesional, no solicites, aceptes, prometas u ofrezcas a terceros pagos, comisiones, regalos, retribuciones, invitaciones, dinero a préstamo, o facilidades financieras, aprovechando la posición que ostentas en el Grupo para obtener un beneficio propio, salvo que se trate de:

- objetos de propaganda de escaso valor;
- invitaciones razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía; o
- detalles ocasionales, como regalos de Navidad o de boda, si no son en metálico y están dentro de un límite módico y razonable.
- invitaciones a actos deportivos o culturales patrocinados por nosotros en las condiciones que indica la política sobre esta materia.



¿Qué debo hacer si un cliente o proveedor me ofrece entradas para un evento de ocio o deportivo?

Consulta nuestra política ABC en la que proporcionamos los criterios para aceptar o no invitaciones de terceras personas. Si todavía así no lo tienes claro, consulta con Cumplimiento.

Consulta la *Política de Prevención del Soborno y la Corrupción* (ABC por sus siglas en inglés).

Cuando te encuentres ante situaciones de este tipo y tengas dudas sobre la idoneidad de aceptar u ofrecer un regalo o invitación, consulta con Cumplimiento. Están para ayudarte.

6.4 / Tu relación con la comunidad en general

6.4.1 / Luchamos contra el crimen financiero

El crimen financiero provoca situaciones peligrosas y graves pérdidas para la sociedad, por lo que debemos contribuir a su prevención y persecución.

Todos los profesionales tenemos la obligación de evitar y no facilitar en ningún caso ningún tipo de delito, ni a través de una facilitación de medios ni a través de la transmisión de información a clientes que pudiese tener un uso delictivo. Además, ofrecemos la máxima colaboración a las autoridades de los diferentes países en los que operamos para luchar contra el crimen financiero, que todos tenemos la

responsabilidad de prevenir, disuadir y detectar. Contamos con tu compromiso inequívoco para reducir el riesgo de que los productos y servicios que ofrecemos se utilicen en actividades delictivas o las faciliten.

Dentro de la prevención del crimen financiero, se integra la lucha contra el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, el incumplimiento de sanciones internacionales, el soborno y la corrupción.

Por ello, como parte del equipo, tienes que cumplir el *Marco Corporativo de Prevención del Crimen Financiero*, sus políticas y procedimientos:

- *Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.*
- *Política de Sanciones y Contramedidas Financieras.*

- *Política de Prevención del Soborno y la Corrupción* (ABC por sus siglas en inglés).

6.4.2 / **Actividades políticas que afecten a nuestra neutralidad**

Respetamos tu derecho a la libre asociación política. Sin embargo, tendrás que dejar claro que tu participación es a título personal y no involucrar al Grupo.

Si te han propuesto ocupar un cargo público y te planteas aceptarlo, antes de tomar una decisión, informa a tu responsable y consúltalo con Recursos Humanos y Cumplimiento. Es importante que nos aseguremos de que no existe ninguna incompatibilidad, así como que no va a comprometer tu puesto de trabajo en el Grupo.

6.4.3 / **Compromiso con nuestras obligaciones tributarias**

Tenemos tolerancia cero con la elusión ilegal del pago de tributos. En todas las entidades cumplimos las obligaciones tributarias y los principios que conforman nuestra estrategia fiscal.

Evita cualquier práctica que suponga una elusión ilegal del pago de tributos en tu actividad profesional. Debes observar la normativa interna aplicable que encontrarás aquí.

6.4.4 / **Cómo relacionarte con autoridades**

Cuando te relaciones con autoridades públicas o sus representantes, muestra una actitud de transparencia, respeto y colaboración.

7/ Detrás del código de conducta. Equipos implicados

Detrás de un gran proyecto, hay siempre un gran equipo.

1. Función de Cumplimiento & Conducta.

- ejecuta, interpreta y pone en práctica este código;

- asesora en la resolución de las conductas relacionadas con este código y la normativa interna, así como para la prevención del riesgo reputacional asociado;
- recibe las sugerencias, consultas y denuncias relacionadas con el contenido de este código, y
- diseña acciones de formación y concienciación sobre este código.

2. Función de Recursos Humanos. Apoya a Cumplimiento en:

- la comunicación del Código;
- diseño, organización e impartición de las acciones de formación sobre el mismo;

- la atención las consultas que los profesionales planteen.

Adicionalmente, la función de Recursos Humanos organiza el proceso disciplinario.

El titular del Código General de Conducta y quien lo aprueba es el Consejo de Administración de Santander Consumer Finance SA.

El Comité de Cumplimiento y la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento del Consejo de Administración velan por el cumplimiento del código por parte de nuestros profesionales.

Código General de Conducta

Diciembre 2022

 Santander Consumer Finance