

# CANAL ABIERTO

## PREGUNTAS FRECUENTES





## 1. CANAL ABIERTO

### 1.1. ¿Qué es el Canal Abierto?

El Canal Abierto es el medio que Banco Santander Chile pone a disposición de sus colaboradores y proveedores para reportar aquellos comportamientos que supongan un incumplimiento a la ley, a la normativa interna, al 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 colaborador del Banco o sus Filiales puede acceder a este Canal.
- La plataforma de acceso al Canal está administrada por un proveedor externo. El Comité de Directores y Auditoría será quien reciba las comunicaciones; 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 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?

- Banco Santander Chile ha puesto en marcha el Canal Abierto con la finalidad de detectar y actuar sobre aquellos comportamientos que supongan un incumplimiento a la ley, a la normativa interna, al Código General de Conducta o sean contrarios a nuestros comportamientos corporativos y cultura, favoreciendo un entorno en el que los colaboradores puedan hablar claro y sean escuchados 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 internos o 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 con el impulso de una cultura ética y honesta alineada con la estrategia de Banca Responsable, con la que está firmemente comprometido el Banco.



## 2. COMUNICACIÓN – General

### 2.1. ¿Cómo puedo acceder?

El Canal Abierto ofrece la posibilidad de comunicarse de manera confidencial y/o anónima a través de la plataforma web.

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

A través del Canal Abierto los colaboradores y proveedores pueden comunicar las conductas contrarias a la regulación aplicable, a la normativa interna, al Código General de Conducta, así como también a los comportamientos corporativos de Grupo Santander.

El Canal Abierto es para uso exclusivo de los colaboradores y proveedores del Banco, sin que a través del mismo se puedan realizar trámites administrativos, ni plantear consultas propias de las funciones desarrolladas por los equipos de La División Personas o Administración.

### 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 quieres comunicarte de manera anónima. Adicionalmente, es necesario que identifiques la unidad(o sucursal?/no se entiende)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. Tengo dudas acerca de si la conducta de la que he tenido conocimiento puede tratarse de un incumplimiento del Código General de Conducta, ¿con quién me puedo contactar para aclarar esto?

Puedes contactar al equipo de Cumplimiento Regulatorio a fin de que te orienten sobre si una determinada situación podría suponer un incumplimiento del Código General de Conducta.

No obstante, recuerda que en la página web del Canal Abierto hay una guía sobre el mismo en la que podrás encontrar, entre otros, las categorías y ejemplos de los posibles incumplimientos del Código General de Conducta que se pueden reportar a través del Canal Abierto.

### 2.5. Tengo dudas acerca de si una conducta de la que he tenido conocimiento puede no estar alineada con los comportamientos corporativos, ¿con quién me puedo contactar para aclarar esto?

Puedes contactar a tu gestor de Personas para que te orienten sobre si una determinada situación podría no estar alineada con los comportamientos corporativos.

No obstante, recuerda que en la página web del Canal Abierto hay una guía sobre el mismo en la que podrás encontrar, entre otros, información sobre los comportamientos corporativos.

## **2.6. ¿Por qué tengo que reportar lo que sé?**

El Banco promueve la ética, la responsabilidad y la transparencia, fomentando, a partir de iniciativas como el Canal Abierto, un entorno en el que los colaboradores se sientan cómodos a la hora de comunicar sus preocupaciones, que será clave en la detección y prevención de conductas perjudiciales tanto para sus colaboradores, sus clientes u otros terceros, como para sí mismo.

Por ello, espera de cada uno de nosotros la responsabilidad de reportar aquellas situaciones que conozcamos durante nuestra actividad profesional y que puedan parecernos contrarias a la ley, normativa interna, los comportamientos corporativos y la cultura del Grupo.

## **2.7. Si tengo conocimiento de un incumplimiento, ¿no debería comunicarlo a mi supervisor para que lo gestione?**

Informar a tu supervisor directo, cuando tengas conocimiento de que algo no se está haciendo de la manera adecuada, debería ser tu primera opción. Si no es posible por cualquier circunstancia (porque no tengas confianza o no te sientas cómodo para ello), puedes dirigirte directamente al Canal Abierto.

Lo importante es que comuniques cualquier presunto incumplimiento del que tengas conocimiento en tu actividad profesional.

## **2.8. ¿Quién recibe los reportes que se ingresan en el Canal Abierto? ¿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 y las recibe el Comité de Directores y Auditoría, además de personas especialmente designadas para ello /¿Son del Banco/externos?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.

Todos los colaboradores que tengan conocimiento de las comunicaciones que se realicen a través del Canal Abierto, están obligadas a guardar secreto profesional sobre la denuncia y la identidad de la persona que comunique.

## **2.9. ¿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, videos 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.

## **2.10. Una vez enviada, ¿cómo se tramitará mi comunicación?, ¿cuál será el proceso que seguirá?**

Una vez que remitas tu comunicación, 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 Presidente del Comité de Directores y Auditoría y luego el equipo adecuado para su gestión e investigación.

Posteriormente, en caso de que el equipo encargado de su gestión e 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 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.

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

La duración de la investigación de los reportes que ingresan al Canal Abierto, 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 de la misma considere necesaria la obtención de información adicional, se contactarán contigo a través de la plataforma web del Canal Abierto.

### **2.12. ¿Me debe preocupar sufrir represalias por comunicar a través del Canal Abierto?**

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

### **2.13. ¿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.

### **2.14. ¿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.

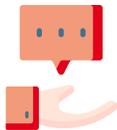


### 3. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS COMUNICACIONES

#### 3.1. ¿Cada comunicación que enviamos desde un computador 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.

En caso de que no te sientas cómodo realizando una comunicación desde el equipo que se te ha facilitado en el Banco. Recuerda que puedes acceder al Canal Abierto a través de otro computador que se encuentre fuera de la red del Grupo utilizando la dirección de la página web del Canal Abierto.



### 4. CONSEJOS Y BUENAS PRÁCTICAS

#### 4.1. ¿Confidencialidad o anonimato?

En las comunicaciones confidenciales proporcionas tu identidad únicamente al Comité de Directores y Auditoría y a los colaboradores encargados de su gestión e investigación, atendiendo al tipo de incumplimiento de que se trate. Tu identidad podrá ser revelada a otras personas cuando previamente y expresamente hayas consentido en 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 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?

Banco Santander Chile 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 tu actividad profesional y que puedan parecerle contrarias a la ley, la normativa interna y los comportamientos corporativos, 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 Banco, sino también para los colaboradores, los clientes u otros terceros con los que éste se relacione.

Frente 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 que te ayudará a preparar y presentar tu comunicación. Es preferible que comuniqués 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 mi jefe y otros directivos se encuentran involucrados en el incumplimiento?, ¿no recibirían mi comunicación y lo encubrirían?**

El sistema del Canal Abierto y la distribución de las comunicaciones, están diseñados para que las partes implicadas no sean notificadas o se les conceda acceso a las comunicaciones en las que hayan sido nombrados.

**4.5. ¿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 sitio del Canal, recibirás un nombre de usuario único y se te solicitará definir una contraseña, que te servirán para volver a acceder a la comunicación original que presentaste para revisarla o 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 Banco.

**4.6. ¿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.