

GUÍA DE USO DEL CANAL ABIERTO





CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR EL CANAL ABIERTO?	3
3. ¿QUÉ SE PUEDE COMUNICAR A TRAVÉS DEL CANAL ABIERTO?	3
4. CATEGORÍAS DE COMUNICACIONES Y ÁREA RESPONSABLE DE SU GESTIÓN	3
5. COMUNICACIÓN DE HECHOS IRREGULARES EN EL CANAL ABIERTO	7
6. GARANTÍAS DEL CANAL ABIERTO	8
7. INVESTIGACIÓN DE COMUNICACIONES	8



1. INTRODUCCIÓN

En línea con la estrategia de Banca Responsable definida, Banco Santander Chile 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, favoreciendo al mismo tiempo un entorno en el cual los colaboradores puedan hablar claro y sean escuchados de verdad.

Los colaboradores podrán ingresar al Canal Abierto a través de una plataforma web externa a Banco Santander Chile (www.santandercl.ethicspoint.com), la cual será administrada por un proveedor externo a fin de que toda la información proporcionada sea tratada de manera confidencial y, si el colaborador lo desea, pueda permanecer en el anonimato.



2. ¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR EL CANAL ABIERTO?

El Canal Abierto estará disponible para los colaboradores de Banco Santander Chile y sus Filiales, así como también para sus proveedores.



3. ¿QUÉ SE PUEDE COMUNICAR A TRAVÉS DEL CANAL ABIERTO?

El Canal Abierto tiene por objeto recibir las comunicaciones de los colaboradores relativas a conductas contrarias a la regulación aplicable o al Código General de Conducta, así como también a los comportamientos corporativos de Grupo Santander. Estos comportamientos suponen una fuente de riesgo regulatorio, reputacional o de conflictos en el ámbito laboral, por lo que es una prioridad para el Banco su detección y, en su caso, corrección.

En todo caso, las conductas objeto de este Canal deben haber sido observadas en colaboradores del Banco y sus filiales, bien de la entidad del colaborador que las comunica o de otras dentro del Banco o Filiales con las que tenga relación.

No serán objeto de este Canal las consultas, dudas o peticiones administrativas correspondientes a otras vías ya establecidas en el Banco.



4. CATEGORÍAS DE COMUNICACIONES Y ÁREA RESPONSABLE DE SU GESTIÓN

A continuación se describen las distintas categorías de comportamientos que podrán ser objeto de comunicación a través del Canal Abierto.

Conductas que suponen incumplimientos del Código General de Conducta y normativa interna del Banco, cuya gestión e investigación corresponde a la función de Cumplimiento y Conducta.

A. Incumplimientos de la normativa sobre conflictos de interés o corrupción.

¿En qué consiste?

Las situaciones de conflicto de interés surgen cuando un colaborador antepone su propio interés personal al del Banco o sus Filiales.

Un acto de corrupción puede surgir como consecuencia del abuso por un colaborador de su posición en el Banco o sus filiales al ofrecer, entregar, solicitar o aceptar cualquier tipo de regalos, beneficios o invitaciones con la finalidad de obtener una ventaja.

Algunos ejemplos pueden ser los siguientes:

- Auto concesión de facilidades financieras.
- Ofrecimiento y aceptación de regalos, invitaciones u otros beneficios de terceros.
- No declaración de conflictos de interés.
- Realizar actividades profesionales fuera del Banco o filiales para entidades competidoras.
- Contratación de familiares sin respetar los procedimientos de selección del Banco.
- Contabilización irregular de gastos menores.

B. Fraude

¿En qué consiste?

Las actividades fraudulentas consisten en defraudar o apropiarse indebidamente de bienes tanto del Banco como de clientes u otros terceros, eludiendo normativas internas, externas o regulaciones del sector financiero.

Algunos ejemplos son:

- Fraude interno por colaboradores.
- Fraude externo por terceros.

- Falsificación de firma en la apertura de cuentas o en la contratación de productos.
- Manipulación o destrucción de la información.
- Uso inadecuado de activos corporativos.
- Brechas de confidencialidad.

C. Incumplimientos de la normativa sobre abuso de mercado y defensa de la competencia.

¿En qué consiste?

Sobre este tipo de incumplimiento es necesario entender el concepto de información privilegiada para analizar distintos escenarios en los cuales los colaboradores podrían verse envueltos.

Información privilegiada es aquella información de carácter concreto que no se haya hecho pública, que se refiera directa o indirectamente a uno o varios emisores o a uno o varios instrumentos financieros o sus derivados y que, de hacerse pública, podría influir de manera apreciable sobre los precios de dichos instrumentos o de los instrumentos derivados relacionados con ellos.

Y en base a información privilegiada está prohibido:

- Realizar operaciones bursátiles.
- Recomendar la realización de operaciones bursátiles.
- Comunicación ilícita de información privilegiada.
- Manipulación del mercado mediante la realización de operaciones o la difusión de noticias o rumores falsos sobre personas o empresas, con el fin de alterar o preservar el precio de la cotización de un valor o instrumento financiero.
- Utilización de información privilegiada.
- Incumplir la normativa de defensa de la competencia (también denominada normativa "antitrust"), que tiene por objeto garantizar la existencia de una competencia libre y efectiva en el mercado.

Ejemplos:

- Realización de operaciones de valores sobre valores restringidos o en los que figura como iniciado en un proyecto con información sensible.
- Comunicación indebida o realización de comentarios sobre proyectos confidenciales y/o con información privilegiada (fugas de información).
- Incidencias en la custodia de documentos clasificados como "confidencial" y/o con información privilegiada.
- Errores en el envío de correos con información privilegiada (fugas de información).
- No aplicación de las políticas y procedimientos sobre información sensible. No comunicación a Cumplimiento de proyectos con información privilegiada e iniciados en los mismos.
- Realización de operaciones en base a información privilegiada (tanto por cuenta propia como para libros del Banco o de terceros).

- Solicitudes u ofertas de información privilegiada.
- Rumores sobre valores cotizados.
- Intercambio de información sensible del Grupo con competidores o acordar estrategias comerciales con competidores.
- Participar en una reunión sectorial con otros competidores en la que se discutan materias sensibles contrarias a la defensa de la competencia.

D. Incumplimientos de la normativa de comercialización de productos y servicios financieros.

¿En qué consiste?

Consiste en la comercialización de los productos o servicios sin cumplir la obligación de ofrecer un trato justo al cliente mediante una actuación ética, honesta, imparcial y profesional.

Ejemplos:

- Comercializar deliberadamente productos o servicios que no se adecúen a las características y necesidades del cliente.
- Incumplir deliberadamente la obligación de transparencia con los clientes: la documentación y explicaciones facilitadas deben ser imparciales, claras y no engañosas.

E. Incumplimientos de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

¿En qué consiste?

Se considera blanqueo de capitales: (i) La conversión o la transferencia de bienes, a sabiendas de que dichos bienes proceden de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva, con el propósito de ocultar o encubrir el origen ilícito de los bienes o de ayudar a personas que estén implicadas en eludir las consecuencias jurídicas de sus actos; (ii) La ocultación o el encubrimiento de la naturaleza, el origen, la localización, la disposición, el movimiento o la propiedad real de bienes o derechos sobre bienes, a sabiendas de que dichos bienes proceden de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva.

Ejemplos:

- Cualquier operación en la que, por la cuantía y características de la misma, se deba pedir a un cliente una declaración de origen de fondos y que debiendo ser reportada a la UPBC no haya sido comunicada.
- Cualquier operación que haya sido comunicada a la una unidad del Banco responsable de la prevención del blanqueo de capitales y, en caso de que proceda, no haya sido trasladada, por dicha unidad, a la autoridad supervisora (Unidad de Análisis Financiero UAF).

F. Incumplimientos de la normativa contable y de auditoría (SOX)

¿En qué consiste?

Cualquier irregularidad que pueda suponer un incumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley en materia contable, de control o auditoría interna o externa.

Un ejemplo de ellos son las prácticas inadecuadas en materia de contabilidad o auditoría, control interno o influencia inadecuada en auditores internos o externos.

G. Responsabilidad penal de las personas jurídicas.

¿En qué consiste?

Cualquier falta o infracción al Modelo de Prevención de Delitos asociados a la Ley 20.393 y que supongan responsabilidad penal a Banco Santander.

Un ejemplo de esto sería ofrecer o consentir en dar a un empleado público, nacional o extranjero, un beneficio económico o de cualquier otra naturaleza, para sí o para un tercero, en razón de su cargo o a fin de que aquel desarrolle u omita actos propios del cargo, para que ejerza influencia sobre otro empleado público beneficiando a un tercero, o para que cometa ciertos delitos

H. Incumplimiento de la normativa laboral.

¿En qué consiste?

Cualquier falta o infracción a la ley, políticas o procedimientos internos del Banco, que conlleve el incumplimiento de alguna de las obligaciones laborales contenidas en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y el Código General de Conducta.

Algunos ejemplos son los siguientes:

- Indisciplina o desobediencia en el trabajo.
- Transgresión de la buena fe contractual y/o abuso de confianza en el desempeño del trabajo.
- Situaciones o actos de discriminación frente a un colaborador por razón de su estado civil, edad, origen racial o étnico, género, condición social, discapacidad, religión o convicciones, orientación sexual, ideas políticas o afiliación sindical.
- Ofensas verbales o físicas dirigidas a colaboradores o a familiares que convivan con ellos.
- Acoso sexual.
- Acoso laboral o mobbing.
- Irregularidades en la contratación o selección de candidatos o en la determinación de las promociones de colaboradores.

I. Otros incumplimientos de la normativa interna del Banco.

¿En qué consiste?

Cualquier incumplimiento de las normativas internas, políticas o procedimientos del Banco, relativos a aspectos funcionales u organizacionales no recogidos en las anteriores categorías.

Ejemplos:

- Falseamiento a la hora de elaborar propuestas y/o autorización de propuestas sin pasar por el Comité de inversión o haciendo caso omiso al mismo.
- Realizar actividades ajenas al Banco dentro de la oficina.

J. Actitudes no alineadas con nuestros comportamientos corporativos.

Nuestra cultura corporativa es esencial para aspirar a crear una banca más responsable, para esto se han definido ocho comportamientos corporativos que deben ser incorporados en todo lo que hacemos, desde atracción y contratación, formación, desarrollo de carrera, remuneración, reconocimientos, etc.

Los siguientes son los comportamientos corporativos definidos por el Grupo y la explicación sobre cada uno de ellos.

- **Soy respetuoso.** Mostrar respeto y tratar a los demás de la misma forma que te gustaría que te trataran, reconociendo y aprovechando las diferencias de los equipos.
- **Escucho de verdad.** Escuchar y ponerse en el lugar del otro para entender mejor sus necesidades y otros puntos de vista.
- **Hablo claro.** Hablar claro, adaptarse al interlocutor y contexto, cuestionando las cosas constructivamente.
- **Promuevo la colaboración.** Promover de forma activa la colaboración para ofrecer la mejor solución a mis clientes y compañeros.
- **Cumplo las promesas.** Cumplir lo que prometo y ser coherente entre lo que digo y lo que hago.
- **Trabajo con pasión.** Trabajar con energía y dar lo mejor de uno mismo para obtener los mejores resultados.
- **Apoyo a las personas.** Ayudar a las personas que me rodean en su desarrollo, dándoles feedback constructivo y reconociendo sus esfuerzos y logros.
- **Impulso el cambio.** Promover el cambio aportando soluciones creativas e innovadoras y aprendiendo de los errores.



5. COMUNICACIÓN DE HECHOS IRREGULARES EN EL CANAL ABIERTO

Todos los colaboradores de Banco Santander Chile y sus Filiales tienen la obligación de informar mediante el Canal Abierto, sobre cualquier comportamiento relativo a incumplimientos del Código General de Conducta y de la normativa interna del Banco, cuando se tenga conocimiento de ello.

La omisión del deber de comunicar actos que puedan ser constitutivos de un ilícito penal será un incumplimiento del Código General de Conducta y podrá desencadenar las medidas disciplinarias comprendidas en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

En línea con hablar claro, la comunicación de acciones contrarias a los comportamientos corporativos debe ser, asimismo, una prioridad para los colaboradores del Banco, como la forma más efectiva de conseguir la corrección de las mismas y la implantación, entre todos, de la cultura, valores y comportamientos de Grupo Santander.

Finalmente, el colaborador deberá facilitar la labor de las unidades que realizan la gestión e investigación de las comunicaciones, proporcionando la información solicitada a través del Canal de forma veraz, precisa y lo más exhaustiva posible. En este sentido, la función responsable podrá solicitar información adicional al colaborador a través de la plataforma, siempre garantizando, si así lo desea, su anonimato.



6. GARANTÍAS DEL CANAL ABIERTO

Prohibición de represalias

Queda estrictamente prohibida la imposición de represalias o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber realizado una comunicación a través del Canal Abierto.

En el caso de que la investigación interna determine que los hechos que se han comunicado a través de este Canal son falsos y han sido formulados con mala fe, se tomarán las medidas disciplinarias que correspondan.

Confidencialidad y anonimato

La comunicación a través del Canal Abierto siempre será confidencial y, si el colaborador así lo desea, anónima.

En las comunicaciones confidenciales, el Banco preservará la identidad de la persona que realiza la denuncia, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de los derechos correspondientes a las personas físicas o jurídicas acusadas de mala fe.

Tanto la función de Cumplimiento, como todas las áreas envueltas en la gestión de las denuncias ingresadas por el Canal Abierto, harán sus mejores esfuerzos para asegurar esta confidencialidad. Para lo anterior, identificarán posibles situaciones de conflicto de interés u otras circunstancias que pudieran comprometer tanto la confidencialidad como la correcta gestión de las denuncias, tomando las medidas necesarias para resolverlas.

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 identidad del denunciante y del contenido de las denuncias.

En caso de que la comunicación amerite el inicio de un procedimiento judicial o administrativo, podrá ser necesario informar la identidad del denunciante a la autoridad judicial o administrativa competente.



7. INVESTIGACIÓN DE COMUNICACIONES

El Comité de Directores y Auditoría, será quien reciba las comunicaciones y las derivará a la función de Cumplimiento Regulatorio, quien realizará una evaluación preliminar de las mismas con el fin de verificar que resulten fundamentadas y no se refieren a meras opiniones personales o valoraciones subjetivas ajenas a la finalidad de este Canal, en cuyo caso, se archivará la comunicación dejando constancia razonada de esta decisión en el registro del Canal Abierto y se le informará al denunciante. La decisión de archivo no impedirá la iniciación posterior de una investigación si se recibiera información adicional. Asimismo, Cumplimiento se encargará de coordinar la investigación interna en la que podrá recabar toda la información y documentación que considere oportuna de cualesquiera de las funciones o sociedades filiales del Banco.

Una vez verificada la fundamentación de los hechos comunicados, Cumplimiento informará al denunciante de la recepción de su comunicación, y si es el caso, del comienzo de una investigación interna.

Si la comunicación se refiere a infracciones de normativa o incumplimientos de obligaciones legales relativas a principios éticos relacionados con igualdad de oportunidades, respeto a las personas, conciliación del trabajo y vida personal, prevención de riesgos laborales o derechos colectivos, Cumplimiento, una vez analizada y valorada, la remitirá a la función de Relaciones Laborales de la División Personas, que será quien se encargue de llevar a cabo la investigación y proponer la resolución de la denuncia que considere adecuada.

Igualmente, las comunicaciones en las que se refieran conductas no alineadas con los comportamientos corporativos, serán derivadas también a la función de Relaciones Laborales, a fin de que se decida sobre la colaboración de la función de Gestión de RRHH en la investigación, y resolución de estos casos.

Las comunicaciones relativas a blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, se remitirán a la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC) que será la encargada de tramitar, investigar, en su caso, y emitir resolución o adoptar las medidas precisas de acuerdo a la legislación vigente y normativa interna en dicha materia.

Las comunicaciones relativas a defraudaciones o apropiaciones indebidas de bienes tanto del Banco como de clientes u otros terceros, eludiendo normativas internas, externas o regulaciones del sector financiero, se remitirán a la unidad especializada de fraudes del Banco.