CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA

Santander

Contenido

TÍTULO I. AMBITO DE APLICACIÓN DEL CODIGO GENERAL 5
1. Ámbito del Código General 5
2. Personas Sujetas 5
3. Obligación de conocer y cumplir el Código General 5
4. Control de la aplicación del Código 5
TITULO II. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DEL GRUPO SANTANDER 6
5. Igualdad de oportunidades y no discriminación 6
6. Respeto a las personas 7
7. Conciliación del trabajo y vida personal 7
8. Prevención de riesgos laborales 7
9. Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental 7
10. Derechos colectivos 7
TÍTULO III. PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA 7
11. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético 7
12. No competencia 8
13. Responsabilidad 8
14. Compromiso con el Grupo 9
15. Prevención de Colusión 9
TÍTULO IV. PAUTAS DE CONDUCTA PARA ALGUNAS SITUACIONES CONCRETAS
CAPÍTULO I. CONFLICTOS DE INTERÉS 9
16. Reglas generales 9
17. Relación con el Grupo 9
18. Operaciones bancarias. Aprobación de operaciones y sus condiciones 10
19. Inversión en negocios en los que el Grupo tiene intereses 10
20. Relaciones con proveedores 10
21. Relaciones con clientes 10
22. Regalos, comisiones o facilidades financieras 11
23. Pautas de Inversión 11
CAPÍTULO II. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD 12
24. Deber general de secreto 12
25. Protección de datos de carácter personal 12
CAPÍTULO III. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES 13

26. Cursos ... 13
27. Difusión de información ... 13
28. Relación con autoridades ... 13
29. Actividades políticas o asociativas ... 13
CAPÍTULO IV. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS ... 13
30. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios ... 13
CAPÍTULO V. PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO ... 14
31. Normas aplicables de Prevención del Blanqueo de Capitales ... 14
CAPÍTULO VI. CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES ... 14
32. Normas aplicables a todos los Sujetos del Código ... 14
33. Normas del Código de Conducta en los Mercados de Valores ... 15
CAPÍTULO VII. ACTIVOS DEL GRUPO ... 16
34. Protección de los activos del Grupo ... 16
35. Gestión de inmuebles adjudicados ... 16
CAPÍTULO VIII. OBLIGACIONES CONTABLES E INFORMACIÓN FINANCIERA ... 16
36. Obligaciones contables ... 16
37. Controles internos ... 17
38. Difusión de información relevante ... 17
CAPÍTULO IX. CONDUCTAS DE CORRUPCIÓN ... 18
39. Corrupción de funcionarios públicos ... 18
40. Agentes, intermediarios y asesores ... 18
41. Comunicación a la Gerencia de Cumplimiento ... 19
42. Corrupción de particulares ... 19
CAPÍTULO X. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS ... 20
43. Obligaciones tributarias del Grupo ... 20
44. Obligaciones tributarias de los clientes ... 20
CAPÍTULO XI. ESTABLECIMIENTOS EN PAÍSES O TERRITORIOS CALIFICADOS COMO PARAÍSO FISCAL ... 20
45. Establecimientos en países o territorios calificados como paraíso fiscal ... 20
CAPÍTULO XII. SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ... 21
46. Normas del Manual de Conducta en el Uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación ... 21
CAPÍTULO XIII. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE PROPIEDAD INDUSTRIAL ... 21
47. Derechos de propiedad intelectual e industrial del Grupo ... 21
48. Derechos de terceros ... 21

CAPÍTULO XIV. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS 22
49. Archivo y conservación de documentos 22
TITULO V. APLICACIÓN DEL CÓDIGO GENERAL CAPÍTULO I. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES 22
48. Comité Global de Cumplimiento 23
52. Auditoría Interna 23
53. Directorio 23
54. División Personas 24
55. Comité de Ética e Irregularidades 24
56. Directores de Unidad, Área o División 24
CAPÍTULO II. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO 24
TÍTULO VI: CANAL DE DENUNCIAS 24
59. Confidencialidad de las denuncias y prohibición de represalias 25
60. Tramitación de las denuncias 25
TITULO VII: TITULARIDAD, INTERPRETACIÓN, FECHA DE VALIDEZ Y REVISIÓN PERIÓDICA 26

CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA

TÍTULO I. AMBITO DE APLICACIÓN DEL CODIGO GENERAL

1. Ámbito del Código General

El Código General de Conducta (en adelante, el "Código" o el "Código General") recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todos los empleados del Grupo Santander y constituye, por ello, el elemento central del Programa de Cumplimiento del Grupo.

Este Código debe ser entendido y aplicado junto al resto de la normativa interna de cada entidad de Grupo Santander, como el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y particularmente, en lo previsto en los marcos corporativos que son aprobados por Banco Santander S.A. en su condición de entidad matriz de Grupo Santander, para su adhesión por sus entidades filiales, así como en los documentos de adaptación o desarrollo de dichos marcos corporativos y de este Código General de Conducta.

La observancia del Código General de Conducta y la normativa interna es asimismo, un mecanismo para la prevención del riesgo reputacional del Grupo que pudiera derivarse de los potenciales incumplimientos de los mismos.

2. Personas Sujetas

El presente Código General y, en su caso, los Códigos de Conducta o adaptaciones realizadas de los Marcos Corporativos son de aplicación a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados de Grupo Santander.

Ello sin perjuicio de que ciertas personas se encuentren sujetas también al Código de Conducta en los Mercados de Valores, o a otros códigos de conducta específicos de la actividad o negocio en el que desempeñan sus funciones.

A estas personas se las denomina en lo sucesivo "Sujetos del Código".

3. Obligación de conocer y cumplir el Código General

Los Sujetos del Código tienen la obligación de conocer y cumplir el Código General y de colaborar para facilitar su implantación en el Grupo, incluyendo la comunicación a la Gerencia de Cumplimiento de cualquier incumplimiento del mismo, o hecho que pudiera parecerlo, que conozcan. Los Sujetos del Código están obligados a asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocadas para el adecuado conocimiento del Código General.

4. Control de la aplicación del Código

1. La División Personas velará por la correcta comunicación de la sujeción al Código General a todos los empleados y a las personas que por cualquier circunstancia de las mencionadas en el apartado 2 deban estar sujetas a las normas de éste.

2. La División Personas y la Gerencia de Cumplimiento informarán periódicamente al Comité Global de Cumplimiento del seguimiento y cumplimiento de las normas por parte de los Sujetos del Código.

3. Las comunicaciones previstas en el presente Código, así como las consultas de los Sujetos al mismo, serán dirigidas a la Gerencia de Cumplimiento con carácter general, excepto aquellas para las que expresamente se prevea su remisión a otro departamento o persona distintos.

TITULO II. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DEL GRUPO SANTANDER

La cultura corporativa es un pilar principal en el que se asienta la actividad del Grupo Santander y guía la forma en que el Grupo se relaciona con los empleados, clientes, accionistas y la sociedad. La misión de los Sujetos del Código, como consecuencia de su vínculo con Grupo Santander, es contribuir al progreso de las familias y las empresas de una manera Sencilla, Personal y Justa.

Los principios éticos de la organización, el buen gobierno corporativo y la ética profesional de los Sujetos del Código deben guiar todas sus actuaciones junto con los comportamientos corporativos: *"Soy respetuoso, escucho de verdad, hablo claro, cumplo las promesas, promuevo la colaboración, trabajo con pasión, apoyo a las personas, impulso el cambio".*

Entre los principios éticos de Grupo Santander se reconocen los siguientes:

5. Igualdad de oportunidades y no discriminación

Los Sujetos del Código son seleccionados, retribuidos, y promocionados de acuerdo con sus competencias y aptitudes, formación, conocimientos, experiencia, liderazgo, diversidad de pensamiento, aspiraciones personales y potencial en el futuro. Ningún otro factor podrá influir o afectar la objetividad de estas decisiones. El "reconocimiento del valor individual" es el principio básico a la hora de atraer, retener, contratar y desarrollar talento.

Para Grupo Santander impulsar equipos diversos en experiencias, perfiles, procedencias, género, edad y creencias permitirá diseñar e implementar soluciones innovadoras y vinculantes con los clientes y la sociedad.

Todo esto con el firme compromiso de la igualdad de oportunidades y el respeto por las diferencias, todo esto en línea con nuestra misión de contribuir con el progreso de las personas y las empresas.

Este compromiso es clave para conseguir que Grupo Santander tenga personas competentes y motivadas para llevar a cabo su estrategia y alcanzar los objetivos de negocio que el Grupo se impone. Además, el reconocimiento individual es la llave que permite a Grupo Santander ser una de las mejores empresas para trabajar en todos aquellos países en los que está presente.

Constituye principio básico de actuación en Grupo Santander proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de género, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil, edad, características físicas o condición social. En consecuencia, los Sujetos del Código que intervengan en procesos de contratación, selección y/o promoción profesional se guiarán con objetividad en sus actuaciones y decisiones, con actitud abierta a la diversidad y con el objetivo de identificar aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades, la diversidad y el reconocimiento al valor individual.

En Grupo Santander los puestos de trabajo o los contratos no se deberán ofrecer a cargos públicos o autoridades que están o han estado recientemente involucrados en asuntos que afecten directamente a los intereses del Grupo.

Los familiares inmediatos no pueden solicitar ni aceptar la designación para puestos que reporten jerárquica o se relacionen funcionalmente a otro de ellos. En el caso de que exista hoy o que se establezca después de la incorporación un vínculo familiar inmediato con un superior jerárquico u otro trabajador(a) (ej. matrimonio con un directo reporte) dentro del mismo departamento o ámbito de acción funcional del puesto, una de las dos personas deberá ser trasladada a otra posición en el plazo de un año.

El incumplimiento de estas reglas será comunicado a la División Personas y a la Gerencia de Cumplimiento.

6. Respeto a las personas

El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal, son inaceptables y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo, y aquellos Sujetos del Código con personal a su cargo en las unidades organizativas del Grupo deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan.

Todos los Sujetos del Código y, especialmente, quienes desempeñen funciones de dirección, promoverán en todo momento, y en todos los niveles profesionales, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

7. Conciliación del trabajo y vida personal

En orden a desarrollar el compromiso de responsabilidad social corporativa asumido por el Grupo para mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, los Sujetos del Código promoverán un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas de sus equipos a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

8. Prevención de riesgos laborales

Grupo Santander considera la seguridad y salud laboral de los Sujetos del Código fundamental para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro, siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo.

Por ello, los Sujetos del Código respetarán en todo momento las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad y salud laboral, utilizando los recursos establecidos por la organización y asegurando que los miembros de sus equipos realizan sus actividades en condiciones de seguridad.

9. Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental

En relación con sus actividades propias o desarrolladas con terceros, los Sujetos del Código han de comprometerse activa y responsablemente a cumplir y respetar las normativas legales vigentes en materia social y ambiental, así como los principios generales de actuación de Grupo Santander en sostenibilidad contemplados en la Política General de Sostenibilidad, en las políticas de cambio climático y de gestión ambiental y en la política de Derechos Humanos.

Asimismo, en la actividad con sectores sensibles se aplicarán, además, las políticas sectoriales de defensa, energía y soft commodities, así como otras que puedan ser objeto de desarrollo en el futuro.

10. Derechos colectivos

Los Sujetos del Código respetarán los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos internacionalmente, así como las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo en aras de promover un diálogo abierto, transparente y constructivo que permita consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.

TÍTULO III. PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA

11. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético

1. Los Sujetos del Código cumplirán tanto las disposiciones generales (leyes, reglamentos, circulares

de los organismos reguladores y supervisores) como la normativa interna del Grupo que sea aplicable a su actividad.

2. Los Sujetos del Código deberán desarrollar siempre una conducta profesional, recta, imparcial, honesta y se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales o de atraer negocios de este tipo al Grupo. Asimismo los Sujetos del Código deberán utilizar las instalaciones y demás herramientas de trabajo que le proporciona su empleador, para el desarrollo de su actividad laboral absteniéndose de dar un uso indebido o en beneficio propio, como asimismo deberá manejar con reserva la información que éstos tengan como consecuencia del ejercicio de su labor y/o por su vinculación con otros funcionarios del Banco, absteniéndose de usar o entregar a terceros esa información en perjuicio del Banco.

Todo Sujeto del Código que resulte imputado, inculpado o acusado en un procedimiento penal por delitos base o precedente de lavado de activos deberá informar, tan pronto sea posible, a la División Personas y a la Gerencia de Cumplimiento.

3. Se estima desaconsejable la asistencia frecuente a los casinos de juegos, hipódromos y otros lugares similares en que se efectúen apuestas. En ningún caso podrá realizarse este tipo de actividades con personas que mantengan cualquier clase de relación, profesional o de cliente, con el Grupo.

12. No competencia

1. Los Sujetos del Código que ejerzan otra actividad deberán informar a su supervisor y comunicar esa circunstancia a la División Personas, la que en caso de duda o de detectar un eventual conflicto de interés deberá solicitar la opinión de la Gerencia de Cumplimiento, lo que será determinante para la autorización de dicha actividad.

2. Los Sujetos del Código no podrán prestar servicios o realizar actividades a otras entidades o empresas competidoras, retribuidos o no, y cualquiera que sea la relación en que se basen, salvo autorización expresa de su supervisor directo y de la División Personas previo informe favorable de la Gerencia de Cumplimiento.

13. Responsabilidad

Los Sujetos del Código emplearán su capacidad técnica y profesional y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de su actividad en el Grupo. En particular, y sin perjuicio de dicha regla general:

1. Se responsabilizarán de alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.

2. Se sujetarán a la normativa externa e interna aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por el Grupo en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan.

3. Respetarán los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refiere al ejercicio de las facultades y la aplicación de límites de riesgos.

4. Realizarán la contabilización de las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.

5. Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.

6. Además, los Sujetos del Código desarrollarán una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del Grupo.

14. Compromiso con el Grupo

Los Sujetos del Código actuarán siempre en el mejor interés del Grupo, haciendo una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición y evitando actuaciones que puedan reportarle perjuicios. Se abstendrán de utilizar en beneficio propio oportunidades de negocio que sean de interés del Grupo.

15. Prevención de Colusión

Se encuentra prohibido comentar con funcionarios de empresas competidoras información relacionada con estrategias comerciales, costos, precios y términos o condiciones negociados con clientes y/o proveedores del Banco.

La asistencia a asociaciones gremiales en donde participen funcionarios de la competencia deberá ser notificada a su supervisor y reportada a la Gerencia de Cumplimiento.

TÍTULO IV. PAUTAS DE CONDUCTA PARA ALGUNAS SITUACIONES CONCRETAS
CAPÍTULO I. CONFLICTOS DE INTERÉS

16. Reglas generales

Los Sujetos del Código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los del Grupo o sus clientes. Esta pauta de conducta se aplicará tanto en las relaciones de los Sujetos del Código con el propio Grupo, como en las que mantengan con los clientes del mismo, los proveedores o cualquier otro tercero.

17. Relación con el Grupo

1. Los Sujetos del Código podrán mantener con las diversas entidades del Grupo relaciones de clientela siempre que sean típicas del objeto social de la respectiva entidad y en condiciones de mercado (o en condiciones fijadas con carácter general para los empleados). No obstante, salvo que se trate de transacciones que sean consecuencia de un proceso público de oferta o salvo autorización expresa de la División Personas y de la Gerencia de Cumplimiento, los Sujetos del Código no podrán, ni directamente ni a través de personas vinculadas, adquirir o arrendar activos o bienes pertenecientes al Grupo. Las mismas restricciones y autorizaciones se aplicarán en caso de transmisión o arrendamiento al Grupo de activos o bienes pertenecientes a Sujetos del Código o personas vinculadas con ellos.

En este sentido, la División Personas y la Gerencia de Cumplimiento se asegurarán de la transparencia de la operación e igualdad de acceso para otros interesados, así como que se realiza en condiciones de mercado y que no constituye un conflicto de interés o un eventual acceso o uso de información privilegiada.

2. Los Sujetos del Código se abstendrán de participar (ya en la toma de decisiones, ya en funciones de representación del Grupo) en transacciones de cualquier tipo realizadas por una entidad del Grupo en las que concurra algún interés propio o de alguna persona vinculada. En consecuencia, y sin perjuicio de la citada regla general:

a) No participarán ni influirán en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que el Sujeto del Código tenga algún vínculo económico o familiar.

b) No darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares.

18. Operaciones bancarias. Aprobación de operaciones y sus condiciones

1. Los Sujetos del Código que por sus funciones tengan la facultad de autorizar operaciones o dispongan de poderes para su contratación, se abstendrán de aprobar, fijar condiciones, elaborar propuestas, preparar informes o intervenir o influir de otro modo en los procedimientos relativos a aquellas operaciones en las que ellos mismos figuren como beneficiarios o garantes.

2. El deber de abstención establecido en el punto anterior se aplicará asimismo a las operaciones de clientes que tengan relación familiar o compartan intereses económicos con el Sujeto del Código, y de personas jurídicas con las que éste mantuviera alguna vinculación por participar de manera relevante en su capital, por prestar a las mismas algún tipo de servicio (financiero, fiscal, laboral, etc.), por ejercer en ellas un cargo de administración o por ser su apoderado.

3. Cuando un Sujeto del Código se encuentre ante una situación de las descritas en los puntos anteriores informará inmediatamente a su superior. En todos los casos, el Sujeto del Código afectado se abstendrá de actuar o de influir en la operación, siendo el propio superior u otra persona designada por éste con facultades quien elabore la propuesta, prepare el informe o tome la correspondiente decisión sobre la operación planteada, haciéndose constar esta circunstancia en la respectiva documentación.

19. Inversión en negocios en los que el Grupo tiene intereses

Si el Sujeto del Código quisiera participar en negocios en los que el Grupo tenga interés, o participe directamente ("co-inversión"), o incluso en aquéllos a los que el Grupo hubiera renunciado a participar, deberá obtener previamente la autorización de su responsable y de la Gerencia de Cumplimiento, una vez comprobado que no existe ningún posible perjuicio para los intereses del Grupo, y que no se produce, ni se va a ocasionar en el futuro, ningún conflicto de interés en cualquier sentido.

Mientras no se reciban ambas autorizaciones por escrito, la inversión o participación por cuenta propia del Sujeto del Código no podrá llevarse a cabo.

20. Relaciones con proveedores

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el número 18:

1. Los Sujetos del Código que en el desempeño de sus funciones tengan intervención en decisiones sobre la adjudicación, contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas estarán sujetos a la Política de Conducta en la Gestión de Compras, y deberán regir su conducta conforme a las pautas conducta establecidas al efecto en dicha Política.

2. En todo caso, todos los Sujetos del Código en sus relaciones con proveedores de servicio evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.

3. Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad.

4. La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos establecidos al efecto en la Política de Conducta en la Gestión de Compras.

21. Relaciones con clientes

1. Ningún Sujeto del Código podrá aceptar personalmente, salvo autorización escrita previa de la División Personas y Gerencia de Cumplimiento y la de su responsable, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes para la realización de las operaciones de éstos con el Grupo.

2. Se procurará evitar la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros empleados o canales del Grupo.

3. En ningún caso se estimulará la realización de una operación por un cliente para beneficiar a otro, salvo que ambos conozcan sus diferentes posiciones y acepten expresamente realizar la operación.

4. Deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.

5. Los Sujetos del Código no están autorizados a modificar datos aportados por clientes de modo unilateral, siendo los propios clientes los que deben modificarlos, siguiendo el procedimiento establecido, salvo en caso de error manifiesto.

22. Regalos, comisiones o facilidades financieras

1. Queda prohibida la solicitud o la aceptación de cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución por operaciones efectuadas por el Grupo, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo en beneficio propio.

2. Ningún Sujeto del Código puede solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución en relación con su actividad profesional en el Grupo y que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartidas o cualquier otro tercero. No se incluyen en dicha limitación:

a) Los objetos de propaganda de escaso valor.

b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.

c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad o de matrimonio), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

Salvo los supuestos no incluidos en la limitación antes señalada, según expresa el apartado anterior, los Sujetos del Código deberán consultar previamente con la Gerencia de Cumplimiento la adecuación de aceptar los regalos e invitaciones que reciban por parte de terceros, siendo precisa su autorización para la aceptación del objeto o invitación que se trate, previa conformidad de su responsable directo, de acuerdo con la normativa interna.

Cualquier invitación, regalo, descuento o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado por un observador objetivo como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazado y puesto en conocimiento de la Gerencia de Cumplimiento.

Ningún Sujeto del Código podrá, por sí o por persona interpuesta, tomar dinero a préstamo o recibir cualquier otro tipo de facilidad financiera de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartes o cualquier otro tercero, salvo que dichas operaciones tengan lugar en el marco de una relación comercial con una entidad financiera o de las relaciones familiares.

23. Pautas de Inversión

1. Los Sujetos del Código procurarán ejercer el deber de cuidado en sus inversiones personales, esto es, la obligación de conocer e informarse de la legalidad de la empresa o vehículo en el cual se invierte, la opinión del regulador local sobre la clase de inversiones, el destino y uso de su dinero así como de todos los riesgos generales y específicos de la operación que se desea realizar.

2. Se recomienda abstenerse de invertir, y sin que la enumeración sea taxativa, en operaciones tales como (i) empresas fuera del mercado formal; (ii) inversiones que prometan grandes rentabilidades a muy bajo riesgo; (iii) operaciones con esquemas de negocio excesivamente complejos en donde no se entienda el uso y el destino que se le da al dinero (iv) operaciones donde el documento para perfeccionar la operación no corresponda al negocio real que se suscribió. Por ejemplo, invertir dinero y suscribir un contrato de mutuo cuando en realidad no hubo ningún préstamo.

3. Lo anterior, sin perjuicio de las normas específicas para las personas sujetas establecidas en el Código de Conducta en los Mercados de Valores. En caso de duda deberán comunicarse con la Gerencia de Cumplimiento.

CAPÍTULO II. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

24. Deber general de secreto

1. Con carácter general, los Sujetos del Código deben guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, al Grupo, a otros empleados o directivos o a cualquier otro tercero. En consecuencia, y sin perjuicio de la anterior regla general:

a) Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en el Grupo, no podrán facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad y se abstendrán de usarla en beneficio propio.

b) Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y, en general, actividad de los clientes serán tratados con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos al Grupo con autorización expresa del cliente y según los procedimientos legalmente regulados.

c) La información relativa a otros empleados, directivos y directores, incluida, en su caso, la relativa a remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas se protegerá con los mismos estándares que la información de clientes.

2. Esta obligación de secreto persiste incluso una vez terminada la relación con el Grupo.

3. Lo indicado en los párrafos anteriores se entiende sin perjuicio de la atención de requerimientos formulados por autoridades competentes según la normativa aplicable. En caso de duda, se consultará a la Gerencia de Cumplimiento.

25. Protección de datos de carácter personal

Los Sujetos del Código están obligados a respetar la intimidad personal y familiar de todas las personas, tanto de empleados, clientes, como de cualesquiera otras personas a cuyos datos tengan acceso derivado de la propia actividad del Grupo, lo que deberá abarcar aquellos datos personales, médicos, económicos o de cualquier otra naturaleza que de alguna forma puedan afectar a la esfera íntima y personal de su titular.

Todos los datos de carácter personal serán tratado de forma especialmente restrictiva, de manera que:

1. Únicamente se recabarán aquéllos que sean necesarios.

2. La captación, tratamiento informático y utilización se realicen de forma que se garantice su seguridad, veracidad y exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones del Grupo que resultan de la normativa aplicable.

3. Solo los Sujetos del Código autorizados para ello, por sus funciones, tendrán acceso a dichos datos en la medida en que resulte necesario.

Los Sujetos del Código, al contestar a requerimientos de información y de embargo y/o bloqueo de posiciones de los clientes recibidos de los órganos judiciales, administraciones públicas o de cualquier otro organismo público que tenga legalmente facultades para hacerlo, facilitarán los datos estrictamente solicitados por el organismo competente en cuestión.

CAPÍTULO III. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES

26. Cursos

La participación de los Sujetos del Código como formadores en cursos o seminarios externos requerirá la previa autorización de la Gerencia de Cumplimiento, de División Personas y de su responsable directo.

27. Difusión de información

1. Los Sujetos del Código se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre el Grupo o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiéndose para ello en todo caso a la Dirección de Comunicaciones. En caso de que la solicitud de proveer información sea efectuada por un organismo supervisor, se informará inmediatamente a la Gerencia de Cumplimiento.

2. Los Sujetos del Código evitarán la difusión de comentarios o rumores.

28. Relación con autoridades

Los Sujetos del Código mantendrán una actitud de respeto y colaboración con los representantes de las autoridades en el marco de sus competencias.

29. Actividades políticas o asociativas

1. La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo.

2. Previamente a la aceptación de cualquier cargo público, los Sujetos del Código deberán ponerlo en conocimiento de su responsable y de la División Personas con la finalidad de poder determinar la existencia de incompatibilidades o restricciones a su ejercicio.

CAPÍTULO IV. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS

30. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios

Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente las normas que se establecen en la normativa interna de comercialización de productos y servicios y Protección al Consumidor.

En este sentido, los Sujetos del Código pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades, y en que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca y entienda su contenido ,beneficios ,riesgos y costos, siguiendo en todo caso los siguientes principios generales:

1. Se deberá asegurar una actuación honesta, imparcial y profesional, así como un trato justo al cliente a lo largo de las fases del proceso de comercialización.

2. Se deberán presentar productos y servicios con un adecuado equilibrio entre los riesgos y costos y la utilidad o expectativa de beneficio que el producto presenta para el cliente, lo que implica que los precios aplicados son competitivos, razonables y transparentes.

3. La documentación y explicaciones facilitadas a clientes deberán ser imparciales, claras y no engañosas, así como apropiadas para cada producto/servicio, público objetivo y tratamiento comercial, asegurando la transparencia.

4. Se debe asegurar que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos respectivos, generando y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la documentación a los clientes.

5. Aplicar a cada producto/servicio el tratamiento comercial adecuado en función de sus características y teniendo en cuenta el grado de protección aplicable a cada tipo de cliente, de forma que se obtenga el oportuno grado de conocimiento previo del cliente.

6. Mitigar o gestionar eficazmente los conflictos de interés generados en el proceso de comercialización comunicándolos, cuando proceda, a los clientes de forma adecuada antes de la contratación, de forma que puedan decidir debidamente informados.

7. Atender y aprovechar las iniciativas de formación que las filiales del Grupo pongan a su disposición para adquirir los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para el correcto desempeño de sus funciones, de acuerdo a las exigencias normativas establecidas localmente y a las buenas prácticas en esta materia en cada una de ellas.

8. Se deberá informar a los clientes debidamente y de forma transparente de los canales y procesos de resolución establecidos para la formulación de solicitudes, incidencias y reclamaciones y, en su caso, atenderles con prontitud y diligencia. Asimismo, los resolutores responderán a las cuestiones que les presenten los clientes de manera imparcial y respetuosa.

CAPÍTULO V. PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

31. Normas aplicables de Prevención del Blanqueo de Capitales

Grupo Santander se identifica con la sociedad y con las autoridades de los diferentes países al reconocer la importancia de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo por afectar a aspectos esenciales de la vida social. Asimismo, el Grupo viene manifestando su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes en esta materia.

Sólo mediante el compromiso de todos en el Grupo se puede reducir el riesgo de que los productos que se comercializan y los servicios que se prestan no puedan ser utilizados para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

A tal efecto, los Sujetos del Código cumplirán estrictamente la normativa interna de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo contenida en el Manual de Prevención de BC/FT disponible en Intranet cuya firma es obligatoria mediante la toma de conocimiento.

CAPÍTULO VI. CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES

32. Normas aplicables a todos los Sujetos del Código

Los Sujetos del Código realizarán sus operaciones en los mercados financieros (incluidos los de valores y otros instrumentos financieros) de acuerdo con los siguientes principios, sin perjuicio de la

aplicación de las normas especiales que establece el Código de Conducta en los Mercados de Valores para quienes sea de aplicación:

1. No realizarán operaciones con ánimo de lucro inmediato o con carácter recurrente o repetitivo (operativa especulativa), o que requieran, por su riesgo, volatilidad u otras circunstancias, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir en su actividad profesional en el Grupo.

2. En caso de duda sobre la naturaleza especulativa, o no, de las operaciones personales, sobre el carácter privilegiado o relevante de una información, o sobre la interpretación del presente apartado, el Sujeto del Código deberá consultar previamente a la Gerencia de Cumplimiento.

3. Evitarán el endeudamiento excesivo para financiar sus operaciones y en ningún caso operarán en descubierto o sin la suficiente provisión de fondos.

4. No realizarán operaciones con base en información confidencial de clientes o proveedores, o en información relevante del Grupo, obtenida en el transcurso de su trabajo o por las funciones que tengan encomendadas. En particular, los Sujetos del Código que dispongan de información privilegiada no podrán realizar operaciones sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecte, ni aconsejar a otros realizarlas, ni transmitir el contenido de la misma salvo en el estricto ejercicio de sus funciones profesionales.

5. Es información privilegiada toda información de carácter concreto que se refiera directa o indirectamente a uno o varios 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 de manera apreciable sobre su cotización.

6. Si los Sujetos del Código tienen acceso por cualquier medio a información privilegiada, deberán poner esta circunstancia inmediatamente en conocimiento de la Gerencia de Cumplimiento, indicando además la fuente de información privilegiada así obtenida. Este deber de comunicación será aplicable también en los casos en que la información privilegiada se conozca de forma accidental, en virtud de comentarios casuales o por negligencia o indiscreción de las personas obligadas a guardar reserva. Los Sujetos del Código que de esta forma accedan a información privilegiada deberán abstenerse de hacer cualquier uso de la misma y de comunicarla a terceros, salvo la comunicación a la Gerencia de Cumplimiento.

33. Normas del Código de Conducta en los Mercados de Valores

Las personas obligadas según el Código de Conducta en los Mercados de Valores cumplirán estrictamente las normas que se establecen en dicho código y observarán una especial diligencia en el cumplimiento las normas siguientes:

1. Las operaciones que hagan por cuenta propia deberán realizarlas a través de una entidad del Grupo y deberán informar mensualmente sobre ellas a la Gerencia de Cumplimiento, en la forma y con las excepciones establecidas en el Código de Conducta en los Mercados de Valores. Dichas operaciones por cuenta propia habrán de ordenarse por escrito o por medios registrables, no se tramitarán si no existe suficiente provisión de fondos y no tendrán carácter especulativo.

2. Deberán comunicar de forma anticipada las operaciones por cuenta propia que pretendan realizar sobre valores del Grupo. Dichas operaciones no podrán realizarse desde un mes antes de anunciarse los resultados trimestrales, semestrales o anuales correspondientes hasta el día siguiente al de su publicación. Tampoco podrán realizarse operaciones de signo contrario sobre valores del Grupo en los 10 días siguientes a cada adquisición o enajenación de los mismos.

3. Deberán evitar los conflictos de interés y habrán de informar a la Gerencia de Cumplimiento de cualquier situación en que pudiera plantearse, a juicio de un observador imparcial, un conflicto de interés.

4. Deberán cumplir de forma escrupulosa las cautelas que respecto a la información sensible se establecen en el Código de Conducta en los Mercados de Valores y muy en particular las siguientes:

a) Limitarán el conocimiento de la información sensible a las personas que necesariamente deben tenerlo para el adecuado desempeño de sus funciones y evitarán hacer cualquier tipo de comentario que pueda revelar directa o indirectamente el contenido de la información sensible.

b) No realizarán ni recomendarán ninguna operación con base en la información privilegiada.

c) Respetarán estrictamente las barreras establecidas por la Gerencia de Cumplimiento para cada área separada y, de ser imprescindible el traspaso de barreras, cumplirán escrupulosamente las medidas de control que establece el Código de Conducta en los Mercados de Valores y sus Procedimientos.

5. Deberán abstenerse de la preparación o realización de práctica que falseen la libre formación de los precios o provoquen, en beneficio propio o ajeno, una evolución artificial de las cotizaciones.

6. Prestarán especial atención a los posibles indicios de operaciones sospechosas de abuso de mercado y, en caso de detectar algún indicio, informarán inmediatamente a la Gerencia de Cumplimiento.

CAPÍTULO VII. ACTIVOS DEL GRUPO

34. Protección de los activos del Grupo

1. Los Sujetos del Código velarán por que los activos del Grupo no sufran ningún menoscabo.

2. Protegerán y cuidarán los activos de los que dispongan o a los que tengan acceso, que serán utilizados de forma adecuada a la finalidad de las funciones profesionales para cuyo ejercicio han sido entregados.

3. No realizarán ningún tipo de disposición o gravamen sobre los activos del Grupo sin la oportuna autorización.

4. Cuidarán de que la realización de gastos se ajuste estrictamente a las necesidades.

5. Cumplirán con todos los procedimientos de control interno establecidos por el Grupo p ara proteger los activos.

6. No realizarán ningún acto de enajenación, transmisión, cesión u ocultación de cualquier bien titularidad del Grupo Santander con la finalidad de eludir el cumplimiento de las responsabilidades del mismo frente a sus acreedores.

35. Gestión de inmuebles adjudicados

La gestión de inmuebles adjudicados es realizada por el área de Administración, Gestión Inmobiliaria, a través del Procedimiento de Adjudicación y Venta de Bienes Adjudicados en Dación de Pagos (Daciones y Remates).

CAPÍTULO VIII. OBLIGACIONES CONTABLES E INFORMACIÓN FINANCIERA

36. Obligaciones contables

1. La información financiera del Grupo se elaborará con fiabilidad y rigor, asegurándose de que:

a) Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera

efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado.

b) La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la entidad es parte afectada.

c) Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable.

d) Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable.

e) La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable.

2. La información financiera incluye toda la información de carácter contable y económico que el Grupo presente a los mercados de valores y registre en los órganos de supervisión. Incluye, por tanto, el informe financiero anual, el informe financiero semestral y las declaraciones intermedias, tanto individuales como consolidadas, y los folletos que sobre emisiones de instrumentos financieros formule el Grupo.

37. Controles internos

1. Se cumplirá con todos los procedimientos de control interno establecidos por el Grupo para garantizar una correcta contabilización de las transacciones y su adecuado reflejo en la información financiera publicada por el Grupo.

2. Al preparar la información financiera las áreas del Grupo responsables de cada actividad, proceso y subproceso deberán certificar que han cumplido con los controles establecidos por el Grupo y que la información suministrada es correcta.

3. El Comité de Directores y Auditoría supervisará el proceso de presentación de la información financiera, la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

38. Difusión de información relevante

La comunicación al mercado y la difusión de la información relevante del Grupo queda sujeta, sin perjuicio de lo previsto en el apartado 25, a las siguientes reglas:

1. Corresponde a la Gerencia de Cumplimiento comunicar a las autoridades locales (SBIF, CMF, Bolsas y Banco Central) la información relevante generada en el Grupo. Dicha comunicación será siempre previa o simultánea a la difusión de información relevante al mercado o a los medios de comunicación, y tendrá lugar tan pronto se haya producido la decisión o suscrito o ejecutado el acuerdo de que se trate.

2. La Gerencia de Cumplimiento vigilará la evolución de los valores sobre los que exista información relevante y adoptará las medidas adecuadas, incluidas, de ser procedente, una comunicación de información relevante, en caso de que aparezcan indicios de una difusión inadecuada de la misma.

3. La difusión de la información relevante será veraz, clara, completa, equitativa, en tiempo útil y, siempre que sea posible, cuantificada.

4. La Gerencia de Cumplimiento llevará un registro de hechos relevantes comunicados al mercado.

CAPÍTULO IX. CONDUCTAS DE CORRUPCIÓN

39. Corrupción de funcionarios públicos

1. Está prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera autoridades, funcionarios públicos o empleados o directivos de empresas u organismos públicos, ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades a ellos vinculadas y ya tenga como destinatario al propio funcionario o empleado público o a otra persona indicada por él. Esta prohibición se refiere tanto a las autoridades, funcionarios o empleados públicos de Chile como de cualquier otro país.

2. Dichas entregas, promesas u ofrecimientos están prohibidas tanto si se realizan directamente por alguna sociedad del Grupo como si se realizan indirectamente a través de socios, colaboradores, agentes, intermediarios, *brokers*, asesores o cualesquiera personas interpuestas.

3. Salvo que por su frecuencia, características o circunstancias pudieran ser interpretados por un observador objetivo como hechos con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, no se incluyen en esta prohibición siempre que cumplan con las directrices establecidas en el protocolo del Grupo sobre esta materia:

a) Los objetos de propaganda de escaso valor.

b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.

c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

d) Las invitaciones a actos deportivos o culturales patrocinados por el Grupo, en las condiciones establecidas por la política existente sobre esta materia.

4. Salvo los supuestos no incluidos en la limitación antes señalada, según expresa el apartado anterior los Sujetos del Código deberán consultar previamente con la Función de Cumplimiento la adecuación de los regalos e invitaciones dirigidas a funcionarios públicos, siendo precisa su autorización para la entrega del objeto o invitación que se trate, la previa conformidad del Director Divisional del Área y de acuerdo con los procedimientosinternos.

5. Los Sujetos del Código deberán rechazar y poner en conocimiento de la Gerencia de Cumplimiento cualquier solicitud por un tercero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas en el punto 1 anterior.

40. Agentes, intermediarios y asesores

La utilización de agentes, intermediarios o asesores en transacciones o contratos en los que intervenga de alguna forma una Administración Pública, un organismo público o una empresa pública, tanto de nacionalidad chilena como extranjera, exigirá la adopción de las siguientes medidas:

1. Siempre que sea posible se utilizarán como agentes, intermediarios o asesores entidades de conocido prestigio en el mercado o sector de que se trate y, de ser factible, empresas de primera fila, especialmente cuando la retribución del agente, intermediario o asesor esté vinculada al éxito de la transacción o contrato.

2. Se implantarán mecanismos de diligencia debida para tratar de conocer, hasta donde sea razonable, a las personas intervinientes y a sus colaboradores, de forma que se pueda elegir a los más idóneos, asegurándose razonablemente de que son dignos de confianza y no realizan, en consecuencia, actividades que puedan implicar riesgos, perjuicios económicos

o comprometer la reputación y la buena imagen del Grupo.

3. Se informará al agente, intermediario o asesor al que finalmente se contrate de las prohibiciones que se establecen en este capítulo. Se incluirán en los contratos que se suscriban con los agentes, intermediarios o asesores estipulaciones en que de forma expresa y taxativa se expresen dichas prohibiciones.

41. Comunicación a la Gerencia de Cumplimiento

1. Las sociedades del Grupo que tengan intención de realizar una transacción en que vaya a intervenir de alguna forma una Administración Pública, un organismo público o una empresa pública, tanto chilena como extranjera, comunicarán este hecho a la Gerencia de Cumplimiento y le informarán antes de su contratación de los agentes o intermediarios que puedan llegar a participar en la operación.

2. Se exceptúan de este deber de comunicación las transacciones que formen parte de un programa de colaboración con una Administración Pública debidamente aprobado por el Grupo, las operaciones bancarias ordinarias y las que, por ser de una cuantía mínima, no supongan ningún riesgo significativo de actuación ilícita.

3. Tras recibir la comunicación, la Gerencia de Cumplimiento adoptará las medidas de diligencia debida necesarias para asegurarse de que no pueda darse ningún comportamiento ilícito.

42. Corrupción de particulares

1. Se prohíbe la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera empleados, directivos o administradores de otras empresas o entidades, ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades a ellos vinculadas con la finalidad de que, incumpliendo sus obligaciones en la contratación de productos, servicios o compraventa de bienes, favorezcan al Grupo Santander frente a sus competidores.

2. Dichas entregas, promesas u ofrecimientos están prohibidas tanto si se realizan directamente por alguna sociedad del Grupo como si se realizan indirectamente a través de socios, colaboradores, agentes, intermediarios, *brokers*, asesores o cualesquiera personas interpuestas.

3. Salvo que por su frecuencia, características o circunstancias pudieran ser interpretados por un observador objetivo como hechos con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, no se incluyen en esta prohibición:

a) Los objetos de propaganda de escaso valor.

b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.

c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

d) Las invitaciones a actos deportivos o culturales patrocinados por el Grupo, en las condiciones establecidas por la política sobre esta materia.

4. Salvo los supuestos no incluidos en la limitación antes señalada, según expresa el apartado anterior, los Sujetos del Código deberán consultar previamente con la Gerencia de Cumplimiento la adecuación de la entrega u ofrecimiento de regalos e invitaciones a terceros, siendo precisa su autorización para el ofrecimiento y entrega del objeto o invitación que se trate, previa conformidad de su responsable conforme a la normativa interna.

Los Sujetos del Código deberán rechazar y poner en conocimiento de la Gerencia de Cumplimiento

cualquier solicitud por un tercero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas en el punto 1 anterior.

CAPÍTULO X. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

43. Obligaciones tributarias del Grupo

1. Banco Santander S.A. establece las directrices y pautas comunes de actuación en el ámbito tributario, que son de aplicación en todas las entidades del Grupo.

2. Los Sujetos del Código evitarán todas aquellas prácticas que supongan la ilícita elusión del pago de tributos.

3. Los Sujetos del Código evitarán la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, entendiéndose por tales aquéllas en las que, mediante la interposición de sociedades instrumentales a través de paraísos fiscales o territorios no cooperantes con las autoridades fiscales, estén diseñadas con el propósito de impedir el conocimiento por parte de las autoridades fiscales del responsable final de las actividades o el titular último de los bienes o derechos implicados.

44. Obligaciones tributarias de los clientes

1. En la comercialización y venta de productos y servicios financieros no se podrá realizar ningún tipo de asesoramiento tributario a los clientes que exceda de la información sobre el posible tratamiento fiscal del producto de cuya contratación se trate advirtiendo de que consiste en una simple información, sin carácter de asesoramiento y de que a él corresponde la responsabilidad por el debido cumplimiento de sus obligaciones tributarias, lo que incluye el recabar por su cuenta y de forma ajena al Grupo el asesoramiento tributario necesario sobre los productos financieros y servicios contratados. En las presentaciones de productos, servicios y contratos se incluirán advertencias explícitas en que así conste.

2. En relación con los productos y servicios contratados, la información fiscal entregada a los clientes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias antes del inicio del período de declaración correspondiente deberá ser veraz, y facilitada con la mayor antelación posible, tratando de evitar la existencia de incidencias y divergencias con la Administración Tributaria.

CAPÍTULO XI. ESTABLECIMIENTOS EN PAÍSES O TERRITORIOS CALIFICADOS COMO PARAÍSO FISCAL

45. Establecimientos en países o territorios calificados como paraíso fiscal

1. No se crearán ni adquirirán participaciones en entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales sin autorización específica del Directorio previo informe de Auditoría Interna y siempre tras un análisis de las circunstancias concretas de la misma y de la justificación de su oportunidad. Cuando razones de urgencia así lo aconsejen, la autorización podrá darla el Comité de Directores y Auditoría, dando cuenta posteriormente al Directorio.

2. Auditoría Interna supervisará el control interno ejercido sobre las actividades en países o territorios calificados como paraíso fiscal y elevará anualmente al Directorio un informe al respecto.

3. El objeto social y las actividades que puedan llevar a cabo en los países o territorios calificados como paraíso fiscal deberán estar claramente identificados y definidos.

4. Los establecimientos en los países o territorios calificados como paraíso fiscal estarán sometidos a un control efectivo por parte de los órganos centrales del Grupo.

5. La firma de auditoría externa del establecimiento en el país o territorio calificado como paraíso fiscal será la misma firma de auditoría de la matriz española y de los estados consolidados del Grupo.

6. Se informará en las cuentas anuales de las actividades desarrolladas en cada establecimiento en el país o territorio calificado como paraíso fiscal, su naturaleza, sus resultados y los mecanismos establecidos para controlar los posibles riesgos.

7. A estos efectos, se entenderá que un determinado país o territorio es calificado como paraíso fiscal cuando de acuerdo con la normativa chilena que resulte de aplicación en cada momento, o con la normativa local que resulte de aplicación en cada caso, tenga dicha consideración.

CAPÍTULO XII. SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

46. Normas del Manual de Conducta en el Uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación

1. Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente las normas que se establecen en el Manual de Conducta en el Uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

2. Prestarán especial protección a los sistemas informáticos, extremando las medidas de seguridad de los mismos.

3. Deberán respetar las normas específicas reguladoras de la utilización del correo electrónico, acceso a Internet u otros medios similares puestos a su disposición, sin que en ningún caso pueda producirse un uso inadecuado de los mismos.

4. La creación, pertenencia, participación o colaboración por los Sujetos del Código en redes sociales, foros o *blogs* en Internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen en los mismos, se efectuarán de manera que quede claro su carácter personal. En todo caso, los Sujetos del Código deberán abstenerse de utilizar la imagen, nombre o marcas del Grupo para abrir cuentas o darse de alta en estos foros y redes.

CAPÍTULO XIII. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

47. Derechos de propiedad intelectual e industrial del Grupo

1. Los Sujetos del Código respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde al Grupo en relación con los cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos; equipos, manuales y videos; conocimientos, procesos, tecnología, *know-how* y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados en el Grupo, ya como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceros. Por tanto, su utilización se realizará en el ejercicio de la actividad profesional en el mismo y se devolverá todo el material en que se soporten cuando sean requeridos.

2. No utilizarán la imagen, nombre o marcas del Grupo sino para el adecuado desarrollo de su actividad profesional en el mismo.

48. Derechos de terceros

Los Sujetos del Código respetarán asimismo los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostenten terceras personas ajenas al Grupo. En particular, los Sujetos de Código no incorporarán, utilizarán o emplearán en el Grupo cualquier tipo de información o documentación física o electrónica perteneciente a otra empresa que se haya obtenido como consecuencia del desempeño de un cargo previo o sin el debido consentimiento.

CAPÍTULO XIV. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

49. Archivo y conservación de documentos

Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente la normativa interna sobre archivo y conservación de documentos.

En todo caso, se archivarán y conservarán adecuadamente durante el tiempo que se establezca en dicha normativa los documentos, ya sean en papel o en formato electrónico, que dentro de su área de responsabilidad, se hallen en los casos siguientes:

1. Los documentos que constituyan el soporte de las anotaciones contables que reflejan las transacciones realizadas por el Grupo.

2. Los informes presentados ante las autoridades sobre las actividades sospechosas de un cliente relacionados con un posible caso de blanqueo de capitales y/o de financiación del terrorismo o con un posible caso de abuso de mercado, junto con la documentación que los respalde.

3. Los registros de todos los cursos sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que se hayan impartido.

4. Los registros de todos los cursos que se hayan impartido sobre el Programa de Cumplimiento.

5. Los documentos relativos a las denuncias y a las investigaciones a que den lugar que se contemplan en el Título VI.

TITULO V. APLICACIÓN DEL CÓDIGO GENERAL

CAPÍTULO I. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

50. Gerencia de Cumplimiento

El desarrollo, implantación y ejecución del Programa de Cumplimiento corresponde a la Gerencia de Cumplimiento, junto con otras funciones o unidades organizativas que, por razones operativas o de especialización, no forman parte orgánicamente de la misma, pero colaboran con ella en la ejecución del Programa.

En relación con este Código General de Conducta a la Gerencia de Cumplimiento le corresponde el desempeño de las siguientes funciones:

1. Llevará a efecto la aplicación de este Código General y de los demás Códigos y procedimientos adicionales.

2. Definirá y supervisará la ejecución de la actividad de formación en materia de Cumplimiento que realice la División Personas.

3. Colaborará en las investigaciones que se realicen sobre la posible comisión de actos de incumplimiento, integrando el Comité de Ética e Irregularidades.

4. Asesorará en la resolución de las dudas que surjan en la aplicación del Código General de Conducta y la normativa interna, así como para la prevención del riesgo reputacional que pudiera estar asociado.

5. Evaluará anualmente los cambios que sea conveniente introducir en el Programa Cumplimiento y la normativa de conducta, especialmente en caso de detectarse áreas de riesgo no reguladas, y procedimientos susceptibles de mejora, y propondrá dichos cambios a los órganos competentes.

51. Comité Global de Cumplimiento

El Comité supervisará la gestión adecuada de los riesgos de cumplimiento a los que la organización se expone. Serán objeto de análisis, evaluación y resolución los siguientes riesgos:

1. Riesgo de cumplimiento normativo: Es el riesgo de incumplimiento, por parte de la Organización, de las normas o de las expectativas del regulador que pudiera dar lugar a sanciones legales o regulatorias.

2. Riesgo reputacional: Es un riesgo transversal a los riesgos de Cumplimiento y se define como el riesgo de menoscabo en la imagen que la opinión pública, los clientes, los inversionistas y demás grupos de interés tienen de la Organización.

3. Riesgo de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo: Es el riesgo de que el Banco Santander o alguna de sus filiales sea utilizada como vehículo para lavar activos o financiar a grupos terroristas.

4. Riesgo de conducta: Es el riesgo de acciones de personas o del Banco en su conjunto que pudieran arrojar malos resultados para los clientes o los mercados en los que operamos.

En relación a estos riesgos, el Comité será informado por el Comité de Análisis y Resolución (CAR) respecto de las materias relativas a la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo; y los aspectos relacionados con el Riesgo de Conducta serán reportados por el Comité Local de Comercialización.

52. Auditoría Interna

1. Como parte de sus funciones de investigación y control interno, Auditoría Interna realizará las pruebas y revisiones necesarias para comprobar que se cumplen las normas y procedimientos establecidos en el Programa de Cumplimiento.

2. Auditoría Interna supervisará de forma independiente la suficiencia y eficacia del Marco General de Cumplimiento, del Código de Conducta y sus procedimientos y que, en consecuencia, consigue los objetivos en el mismo pretendidos.

53. Directorio

El Directorio recibirá periódicamente información del Comité Global de Cumplimiento sobre la aplicación del Programa de Cumplimiento.

54. División Personas

Corresponde a la División Personas poner a disposición de los Sujetos del Código el Código General, organizar la formación para el adecuado conocimiento del mismo, interpretar y atender junto con la Gerencia de Cumplimiento las consultas que los Sujetos del Código planteen, el desarrollo y ejercicio de la potestad disciplinaria y sancionadora, en materia laboral, así como el resto de las funciones que en él se le atribuyen.

55. Comité de Ética e Irregularidades

El Comité de Ética e Irregularidades, integrado por representantes de División Personas, Cumplimiento, Auditoría Interna, Fiscalía (Defensa Judicial), es el órgano competente en materia de imposición de sanciones disciplinarias por incumplimiento del Código General.

El Comité tiene como fundamento principal velar por la continua y correcta aplicación de las normas internas y de la legislación vigente en cada momento en materia laboral que son de aplicación para los funcionarios del Banco Santander- Chile y filiales.

Estas normas están contenidas, entre otros, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Código General de Conducta, el Código de Conducta en los Mercados de Valores, los Manuales que los desarrollan y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales; así como en la legislación externa aplicable en materia laboral (en adelante: Normativa Vigente).

56. Directores de Unidad, Área o División

Los Directores de Unidad, División o Área, así como los máximos responsables en las entidades filiales, de acuerdo con la estructura organizativa que adopten, velarán por el cumplimiento del Código General por los Sujetos del Código.

CAPÍTULO II. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

57. Incumplimiento

El incumplimiento del Código General puede dar lugar a sanciones laborales, sin perjuicio de las administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello.

TÍTULO VI: CANAL DE DENUNCIAS

58. Política de Puerta Abierta

1. Todo empleado del Grupo Santander que tenga conocimiento de la comisión de un acto presuntamente ilícito o de un acto de incumplimiento de este Código General o de los códigos, normativa interna de Conducta y de la Política de Derechos Humanos del Grupo podrá comunicarlo directamente a la Gerencia de Cumplimiento.

2. La comunicación a la Gerencia de Cumplimiento de una actuación presuntamente ilícita podrá realizarse por alguno de los siguientes medios:

a) Teléfono

b) Correo electrónico; Direcciondecumplimiento@santander.cl

c) Carta dirigida al Gerente de Cumplimiento

3. Además, todo empleado del Grupo que tenga conocimiento o sospeche de algún acto presuntamente ilícito o inapropiado podrá utilizar el Canal de Denuncias, comunicando directamente estas situaciones al Comité de Directores y Auditoría a través de www.santandercl.ethicpoint.com

4. Por los mismos cauces se podrán formular al Comité Global de Cumplimiento o a la Gerencia de Cumplimiento consultas sobre cuestiones relacionadas con el Programa de Cumplimiento o de este Código General de Conducta.

59. Confidencialidad de las denuncias y prohibición de represalias

1. Auditoría Interna, el Comité Global de Cumplimiento y la Gerencia de Cumplimiento garantizarán la confidencialidad de las denuncias que reciban.

2. Queda rigurosamente prohibido adoptar medida alguna contra un empleado del Grupo que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia.

3. La prohibición de represalias prevista en el párrafo anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y ha sido formulada de mala fe.

60. Tramitación de las denuncias

1. El Comité de Directores y Auditoría mantendrá un registro de todas las denuncias que se reciban. Dicho registro respetará las exigencias de la normativa relativa a la protección de datos.

2. Tras recibirse una denuncia, el Comité de Directores y Auditoría, a través de Auditoría Interna, iniciará una investigación, salvo que la denuncia carezca manifiestamente de fundamento o se refiera a cuestiones ajenas al ámbito laboral. En estos supuestos Auditoría Interna deberá dejar constancia en el registro de denuncias de la recepción de la comunicación y de la decisión adoptada de no iniciar investigación, informando posteriormente al Comité de Directores y Auditoría. Esta decisión no impedirá la iniciación posterior de una investigación si se recibiera información adicional.

3. En la investigación interna que se realice, se podrá recabar toda la información y documentación que considere oportuna de cualesquiera áreas, divisiones o sociedades del Grupo. Auditoría Interna podrá además solicitar a la Gerencia de Cumplimiento la ayuda que considere necesaria.

4. Cuando la Gerencia de Cumplimiento reciba directamente denuncias trasladará inmediatamente al Comité de Directores y Auditoría, a través de Auditoría Interna, las denuncias que se refieran a malas prácticas de los funcionarios del Grupo.

5. Sin perjuicio de lo anterior, la Gerencia de Cumplimiento podrá informar al Comité Global de Cumplimiento de las denuncias que se hayan recibido, previa autorización del Comité de Directores y Auditoría, en el evento de así determinarlo.

TITULO VII: TITULARIDAD, INTERPRETACIÓN, FECHA DE VALIDEZ Y REVISIÓN PERIÓDICA

1. La aprobación de este documento corresponde al Comité Global de Cumplimiento y al Directorio de Banco Santander Chile.

2. Corresponde su interpretación al Comité Global de Cumplimiento.

3. Este documento entrará en vigor en la fecha de su publicación. Su contenido será objeto de revisión periódica, realizándose o en su caso, los cambios o modificaciones que se consideren convenientes.