

# Santander Consumer Bank S.p.A.

## Codice Etico e di Condotta

Versione approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 Aprile 2016

## Sommario

1.	Introduzione .....	3
2.	Relazioni con il personale.....	9
3.	Comportamento negli affari .....	11
4.	Correttezza a trasparenza negli affari.....	17
5.	Rapporti con il Mercato.....	18
6.	La protezione e l'uso dei beni aziendali .....	19
7.	Riservatezza e discrezione.....	21
8.	Salute, sicurezza e ambiente.....	23
9.	Procedimento e sanzioni disciplinari.....	25
10.	Segnalazioni di violazioni o richiesta di informazioni e procedure di allerta interna .....	26

## 1. Introduzione

### 1.1 Premessa

Santander Consumer Bank S.p.A. è una banca di respiro nazionale nonché uno dei principali operatori nel settore del credito al consumo, nel quale opera con una vasta gamma di prodotti e servizi. Santander Consumer Bank nasce dall'esperienza di un grande gruppo bancario come Gruppo Santander, uno dei maggiori Gruppi Bancari internazionali.

Nel perseguire i propri obiettivi di crescita, Santander Consumer Bank si mantiene fedele a quei principi fondamentali che da sempre lo contraddistinguono e che caratterizzano la sua etica, quali trasparenza, correttezza e imparzialità

Tali principi sono ribaditi nel presente "Codice Etico e di Condotta" (di seguito anche "Codice Etico" o "Codice") che definisce altresì i principi generali di comportamento, la cui osservanza da parte dei dipendenti e dei consulenti di Santander Consumer Bank e delle società dalla stessa controllate è di importanza fondamentale per il soddisfacimento dei soggetti portatori di interessi (*Stakeholders*), quali i clienti, i dipendenti, gli azionisti, i fornitori, la pubblica amministrazione, le authority di vigilanza.

Tutti gli atti posti in essere da coloro che operano in nome e/o per conto di Santander Consumer Bank devono rispettare le procedure aziendali e le disposizioni normative e regolamentari applicabili. A tal fine vengono consegnati a tutti i propri dipendenti e ai collaboratori esterni (ad es. i convenzionati), manuali contenenti regole procedurali cui attenersi, che vengono portati a conoscenza, quando possibile, anche attraverso strumenti informatici. I destinatari del Codice Etico sono tenuti a conoscerlo, osservarlo e a cooperare per facilitare la sua attuazione al fine di tutelare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine di Santander Consumer Bank e del Gruppo alla stessa facente capo nonché a preservare l'integrità del patrimonio aziendale.

Spetta all'Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 dal Consiglio di Amministrazione e regolato da apposito regolamento approvato dal Consiglio medesimo, anche con il supporto delle funzioni di controllo interno, facilitare e promuovere la conoscenza del Codice, predisporre adeguati strumenti di informazione, prevenzione e assicurare la trasparenza delle operazioni e dei comportamenti posti in essere.

I dipendenti della Banca hanno cura di aggiornarsi costantemente in ordine alle modalità e alle abilità tecniche necessarie per lo svolgimento delle funzioni loro assegnate; a questo riguardo segnalano alla Direzione Risorse Umane, per il tramite del Responsabile, eventuali necessità formative specifiche.

Ogni comportamento contrario alla lettera e allo spirito del Codice viene sanzionato in conformità con quanto previsto dal Codice medesimo.

Si rammenta che gli obblighi previsti dal Codice permangono anche dopo la cessazione dei rapporti con la Banca.

## 1.2 Definizioni

### **Santander Consumer Bank o la Società o SCB:**

Santander Consumer Bank S.p.A., società con socio unico, con sede legale in Torino, Corso Massimo D'Azeglio 33/E, iscritta nel Registro delle Imprese di Torino, Codice Fiscale/Partita IVA 05634190010.

### **Gruppo Santander Consumer Bank:**

La Società e le sue controllate.

### **Autorità di Vigilanza:**

Autorità amministrative indipendenti dotate di sostanziale indipendenza dal Governo, caratterizzate da autonomia organizzativa, finanziaria e contabile ed aventi la funzione di vigilare sul corretto funzionamento e sul rispetto di specifiche regole in campi socialmente rilevanti. A titolo esemplificativo, nell'ordinamento italiano sono considerate autorità di vigilanza Banca d'Italia, CONSOB, ISVAP (da gennaio 2013 IVASS), l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, il Garante per la protezione dei dati personali.

### **Decreto:**

D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, recante la *"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"*, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2001 e successive modificazioni e integrazioni.

### **Modello Organizzativo o Modello:**

Modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire i reati, così come previsto dagli articoli 6 e 7 del Decreto.

### **Aree e Attività Sensibili:**

Aree e Attività Sensibili al rischio della commissione dei reati della specie di quelli che il Modello Organizzativo si propone di prevenire, come rilevate in esito all'analisi dell'attività di mappatura svolta dalla Società e alla luce dei possibili deficit di prevenzione concretamente ricollegabili al contesto aziendale.

### **Management:**

Con tale termine si designano i soggetti, con funzione dirigenziale o equivalente, che dirigono la Società e che esercitano poteri di indirizzo sulla Società o su singole aree di business. Con tale termine si vuole altresì comprendere i valori che tale organo rappresenta.

### **Consulenti:**

Coloro che agiscono in nome e/o per conto della Società in forza di mandato, incarico o altro rapporto di collaborazione e/o di *outsourcing*.

### **Delegato del Consiglio di Amministrazione:**

È il membro del Consiglio di Amministrazione da esso delegato per le questioni inerenti il Modello Organizzativo. Esso costituisce l'interlocutore privilegiato dell'OdV per la gestione del Modello e delle attività relative, e ha funzioni specifiche di intervento sul testo del Modello o su parti di esso che non necessitino dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

### **Destinatari:**

Soggetti ai quali è rivolto il Modello Organizzativo, e più precisamente (i) i membri del Consiglio di Amministrazione, (ii) i membri del *Management*, (iii) i dipendenti di ogni grado, qualifica, livello, (iv) i consulenti, agenti, mandatari, *partners* commerciali, collaboratori in genere, (v) i membri del Collegio Sindacale della Società (vi) il soggetto incaricato della revisione legale dei conti (rispettivamente, gli “Amministratori”, i “Dirigenti” i “Dipendenti”, i “Collaboratori”, i “Sindaci”, il “Revisore” e, congiuntamente, i “Destinatari”).

**Organismo di Vigilanza e Controllo (OdV):**

Organo previsto dall'articolo 6 del Decreto con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo.

**Personale:**

Tutti i Dirigenti e Dipendenti della Società, i lavoratori interinali, gli stagisti, i collaboratori con contratto di collaborazione a progetto ed il personale dipendente del Gruppo distaccato presso la Società.

**Piano delle attività di Vigilanza:**

È il Piano predisposto annualmente dall'OdV in cui vengono definite le date ed i contenuti delle verifiche periodiche dell'OdV in merito alla tematiche di cui al Decreto.

**Partner:**

Controparti contrattuali della Società, quali fornitori, collaboratori esterni, consulenti, soci di minoranza di società del Gruppo, partecipanti a vario titolo a iniziative commerciali della Società o del Gruppo.

**Pubblica Amministrazione o PA:**

Ai fini del Modello Organizzativo con l'espressione “Pubblica Amministrazione” si intende quel complesso di autorità, organi e agenti cui l'ordinamento giuridico affida la cura degli interessi pubblici. Essi si identificano con:

- le istituzioni pubbliche nazionali, comunitarie ed internazionali, intese come strutture organizzative aventi il compito di perseguire con strumenti giuridici il soddisfacimento degli interessi della collettività; tale funzione pubblica qualifica l'attività svolta anche dai membri della Commissione delle comunità Europee, del Parlamento europeo, della corte di Giustizia e della Corte dei Conti delle Comunità Europee;
- i pubblici ufficiali, ossia coloro che esercitano una pubblica funzione legislativa (produzione di norme di diritto), giudiziaria (esercizio del potere giurisdizionale), amministrativa (caratterizzata dalla formazione o manifestazione della volontà della pubblica amministrazione ovvero dal suo svolgersi per mezzo di poteri autoritativi o certificativi) (art. 357 cod. pen.);
- gli incaricati di pubblico servizio, ossia coloro che prestano un'attività disciplinata nelle stesse forme della pubblica funzione, ma caratterizzata dalla mancanza dei poteri tipici di questa (art. 358 cod. pen.).

**Reati:**

Le fattispecie di reato (i delitti) di cui al Decreto, nel testo vigente tempo per tempo (con le integrazioni e le modifiche stabilite dal legislatore).

**Responsabile dell'Area Sensibile:**

Soggetto al quale è affidata la responsabilità di un'Area Sensibile, ove sono state individuate attività potenzialmente esposte al rischio di commissione di reati e che, come tale, è soggetta al controllo dell'OdV.

### 1.3 Principi generali

Tutte le attività di SCB, in osservanza dei principi etici di cui al presente Codice, ovunque svolte, sia in Italia che all'estero, devono essere condotte, nell'osservanza della legge di volta in volta applicabile, in un quadro di onestà, integrità, trasparenza, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi di *Stakeholders*, Clienti, Collaboratori, Dipendenti, Azionisti, *partners* commerciali e finanziari e della collettività in cui SCB è presente con le proprie attività.

SCB mediante questo Codice esplicita i suoi valori e mira ad orientare a essi i comportamenti individuali, anche nella consapevolezza che la considerazione delle istanze sociali e ambientali contribuisce a minimizzare l'esposizione a rischi di credito e di *compliance* e a rafforzare la reputazione aziendale.

Pertanto, anche in linea con i principi del Global Compact promosso dall'Onu, cui aderisce:

- si impegna a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani secondo i principi affermati nella Dichiarazione Universale del 1948;
- riconosce i principi stabiliti dalle Convenzioni fondamentali dell'ILO (*International Labour Organization*) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di lavoro forzato e minorile, la non discriminazione nell'occupazione;
- contribuisce alla lotta contro la corruzione, sostenendo le linee guida dell'OECD (*the Organization for Economic Cooperation and Development*) e i principi anti-corruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'atteggiamento di "tolleranza zero" rispetto a eventuali episodi di corruzione.

Inoltre,

- richiede la massima trasparenza dei comportamenti aziendali e favorisce l'emersione di tutti gli elementi che possano determinare situazioni di conflitto di interesse anche solo potenziale.

La Società si impegna a promuovere in tutte le società del Gruppo e in tutti i Paesi in cui opera comportamenti coerenti con tali principi nei confronti di tutti i suoi *Stakeholders*.

Tutti coloro che lavorano ed operano nella Società, senza distinzioni o eccezioni, sono chiamati ad impegnarsi nell'osservare e a fare osservare tali principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni compiute e, in genere, i comportamenti posti in essere dai Destinatari (come meglio definiti al successivo paragrafo 1.4) nello svolgimento dell'attività lavorativa devono essere ispirati alle norme vigenti ed alle procedure interne.

### 1.4 Destinatari ed ambito di applicazione del Codice

Il Codice deve essere osservato da tutti gli Amministratori, i Sindaci, il Revisore, il *Management*, i Dipendenti, i Collaboratori (da intendersi quali consulenti, mandatarî, *outsources*, gestori, *partners*, collaboratori in genere), di seguito collettivamente i Destinatari.

Ciascun Destinatario è obbligato a conoscere il Codice, a contribuire attivamente alla sua attuazione, promozione e a segnalarne eventuali carenze e/o violazioni. SCB, da parte sua, si impegna a promuovere la conoscenza del Codice nei confronti dei Destinatari con adeguate procedure di informazione e formazione.

SCB condanna qualsiasi comportamento contrastante i valori, i principi e le disposizioni dettate dal Codice anche laddove tale comportamento sia sorretto dalla presunta convinzione di agire a vantaggio o nell'interesse della Società.

Il Codice è portato a conoscenza di tutti coloro con i quali la Società intrattiene relazioni d'affari.

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei Destinatari.

La violazione delle norme del Codice potrà costituire inadempimento alle obbligazioni del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza prevista dalla legge, e potrà comportare, altresì, il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

I principi e i contenuti del Codice esplicitano, in via esemplificativa, gli obblighi di diligenza, lealtà, imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa ed i comportamenti e la condotta che i Destinatari devono tenere nei confronti della Società.

Per la piena osservanza del Codice, ciascun Destinatario potrà rivolgersi all'Organismo di Vigilanza istituito da SCB ai sensi del Decreto, agli indirizzi e con le modalità di cui al successivo paragrafo 10.

## 1.5 Gli impegni e gli obblighi previsti dal Codice: SCB

SCB rispetta e pratica il rispetto dei contenuti del Codice osservando quanto prescritto al suo interno nella fase di proposta e di realizzazione dei progetti, delle operazioni e degli investimenti utili ad accrescere nel lungo periodo i valori patrimoniali, gestionali e tecnologici dell'impresa, il benessere di lungo termine per gli Amministratori, il *Management*, i Dipendenti, gli *Stakeholders* nonché per la collettività.

Per realizzare efficacemente tali obiettivi, la Società adotterà ogni opportuna iniziativa volta ad assicurare:

- la diffusione del Codice presso i Destinatari ed i soggetti terzi con cui SCB intrattiene rapporti di affari;
- la messa a disposizione di ogni possibile strumento conoscitivo e di chiarimento circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;
- lo svolgimento di regolari verifiche periodiche o di verifiche specifiche anche derivanti dalla notizia di una violazione delle norme del Codice;
- l'aggiornamento del Codice al fine di adeguarlo all'evoluzione dei valori e delle normative di riferimento e, se necessaria, la sua modifica in caso di significative violazioni dello stesso o in caso di mutamenti nell'organizzazione e nell'attività di SCB;
- la valutazione dei fatti e, in caso di accertata violazione, la conseguente attuazione di adeguate misure sanzionatorie;
- l'immunità da ritorsioni di qualunque genere per chi abbia fornito in buona fede notizie di possibili violazioni del Codice o delle norme di riferimento o abbia assistito in buona fede SCB nella verifica di tali violazioni.

## 1.6 Gli impegni e gli obblighi previsti dal Codice: gli Amministratori ed il Management

Gli Amministratori, nel fissare gli obiettivi di impresa, si ispirano ai principi ed ai valori indicati nel Codice.

E', in primo luogo, compito degli Amministratori e del *Management* applicare i valori ed i principi del Codice, assumendosi le relative responsabilità sia all'interno sia all'esterno della Società.

Essi hanno il compito di:

- rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri colleghi in azienda ed in genere per i Dipendenti e Collaboratori;
- operare affinché i Dipendenti e Collaboratori comprendano che il rispetto delle norme del Codice costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro;
- selezionare accuratamente, per quanto di propria competenza, Dipendenti, Collaboratori e tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi di SCB, vigilando affinché vengano affidati incarichi a persone che diano pieno affidamento sul proprio impegno a osservare il Codice;
- indirizzare i Dipendenti e Collaboratori all'osservanza del Codice e sollecitare gli stessi a sollevare questioni in merito all'applicazione delle sue norme;
- riferire tempestivamente propri rilievi, notizie acquisite direttamente o indirettamente o provenienti dall'esterno circa possibili casi di violazione del Codice al Consiglio di Amministrazione e/o all'OdV ai recapiti e con le modalità di cui al successivo paragrafo 10;
- adottare immediatamente misure correttive quando richiesto dalla situazione;
- impedire ritorsioni di qualunque genere per chi abbia fornito in buona fede notizie di possibili violazioni del Codice o delle norme di riferimento o abbia assistito in buona fede SCB nella verifica di tali violazioni.

## 1.7 Gli impegni e gli obblighi previsti dal Codice: i Dipendenti ed i Collaboratori

I Dipendenti ed i Collaboratori, nell'espletamento delle loro mansioni ed incarichi sono tenuti a conformarsi ai principi ed alle regole del Codice.

In particolare, i Dipendenti hanno l'obbligo di:

- astenersi da comportamenti contrari al Codice;
- mostrare la propria collaborazione al fine di verificare le possibili violazioni del Codice;
- rivolgersi al superiore gerarchico e/o direttamente all'OdV agli indirizzi e con le modalità di cui al successivo paragrafo 10 per chiarimenti sulle modalità di applicazione del Codice;
- riferire tempestivamente all'OdV e/o al superiore gerarchico ai recapiti e con le modalità di cui al successivo paragrafo 10:
  - (i) qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni del Codice;



- (ii) qualsiasi richiesta sia stata loro rivolta di violare il Codice.
- astenersi dall'utilizzare il nome, l'immagine o i marchi del Gruppo Santander nell'ambito di social network, blog o forum.

In particolare, i Collaboratori hanno l'obbligo di:

- astenersi da comportamenti contrari al Codice;
- mostrare la propria collaborazione al fine di verificare le possibili violazioni del Codice;
- segnalare tempestivamente all'OdV della Società ai recapiti e con le modalità di cui al successivo paragrafo 10:
  - (i) qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni del Codice;
  - (ii) qualsiasi richiesta sia stata loro rivolta di violare il Codice.

## 1.8 Obblighi nei confronti di terzi

Gli Amministratori, il *Management* ed i Dipendenti, nell'ambito delle loro competenze, nei contatti con i terzi che intrattengano rapporti commerciali con SCB dovranno:

- informarli adeguatamente circa gli impegni ed obblighi imposti dal Codice;
- esigere il rispetto delle disposizioni che riguardano direttamente l'attività dei terzi medesimi;
- adottare le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne in caso di mancato o inesatto adempimento da parte di terzi dell'obbligo di conformarsi al Codice.

## 2. Relazioni con il personale

### 2.1 Le risorse umane

Le risorse umane rappresentano un patrimonio distintivo di valori, capacità e conoscenze: SCB ha assunto l'impegno di tutelare e sviluppare in un contesto meritocratico e di accrescimento continuo delle competenze sia a vantaggio della Società sia dell'intero sistema economico e sociale in cui SCB opera.

La Società si impegna a garantire condizioni e ambienti di lavoro sicuri, salubri e soddisfacenti, in cui i dipendenti sono trattati in modo equo e con rispetto, supportati nello sviluppo professionale e premiati per le buone prestazioni ottenute.

La ricerca e la selezione del personale è effettuata sulla base di criteri di oggettività, competenza e professionalità, garantendo a tutti pari opportunità d'inserimento e di carriera in base al merito.

Non è tollerata alcuna forma di discriminazione e vessazione.

SCB pone in essere le necessarie misure per permettere ai dipendenti una corretta osservanza e applicazione del Codice.

SCB evita e previene qualsiasi forma di lavoro irregolare e utilizza le forme di lavoro temporaneo in modo conforme alle caratteristiche e alle finalità di questi istituti previste dalle norme vigenti, agevola l'accoglienza e la migliore integrazione e abilitazione al ruolo delle nuove risorse.

La Società tutela l'integrità psico-fisica del lavoratore, il rispetto della sua personalità, evitando che questa subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

SCB si attende che il *Management*, i Dipendenti ed i Collaboratori cooperino reciprocamente per mantenere in azienda in uno spirito di rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno ed intervengano per impedire atteggiamenti ingiuriosi o diffamatori.

Nella gestione dei cambiamenti, con particolare riferimento a operazioni straordinarie come ristrutturazioni e riorganizzazioni aziendali e alla mobilità infragruppo, SCB adotta tutte le misure possibili per seguire i lavoratori interessati e favorirne il ricollocamento, tenendo conto anche delle loro esigenze personali e prospettive di valorizzazione professionale.

## 2.2 Discriminazione e molestie sul luogo di lavoro

Ogni membro del *Management*, Dipendente, Collaboratore ha il diritto di lavorare in un ambiente libero da ogni tipo di discriminazione fondata sulla razza origine etnica o nazionale, invalidità, lingua, religione, ceti, età, sesso, orientamento sessuale, sindacale o politico, o di altra natura.

SCB riconosce in particolar modo che le diversità costituiscono un valore per la Società stessa.

La Società esige che le relazioni di lavoro interne ed esterne siano improntate alla massima correttezza e non venga dato luogo a molestie, intendendo come tali:

- la creazione di un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o di isolamento nei confronti di singoli o gruppi di lavoratori;
- l'ostacolo a prospettive di lavoro individuali altrui per meri motivi di competitività personale o ragioni discriminatorie.

La Società non ammette e non tollera le molestie sessuali, intendendo come tali:

- la subordinazione di attività e comportamenti di rilevanza per la vita lavorativa del Destinatario all'accettazione di favori sessuali;
- ogni atto o comportamento indesiderato, anche verbale, a connotazione sessuale arrecante offesa alla dignità e alla libertà della persona che lo subisce, ovvero che sia suscettibile di creare ritorsioni o un clima di intimidazioni nei suoi confronti;
- le proposte di relazioni interpersonali private, nonostante un espresso o ragionevolmente evidente non gradimento, che abbiano la capacità, in relazione alla specificità della situazione, di turbare la serenità del Destinatario con obiettive implicazioni sulla sua espressione lavorativa.

## 2.3 Abuso di sostanze stupefacenti, divieto di fumo

La Società promuove e mantiene un clima di reciproco rispetto nell'ambiente di lavoro ed in tal senso particolare attenzione è riservata alle condizioni di rispetto delle sensibilità delle persone.

Sarà considerata colpevole assunzione del rischio di pregiudicare tali caratteristiche ambientali l'essere o il trovarsi sotto l'effetto di sostanze stupefacenti o sostanze di analogo effetto, nel corso della prestazione lavorativa o nei luoghi di lavoro.

E' fatto specifico divieto di:

- ottenere, consumare, offrire o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti o di analogo effetto, nel corso della prestazioni lavorativa e nei luoghi di lavoro;
- fumare nei luoghi di lavoro. SCB favorisce iniziative volte all'individuazione di zone riservate ai fumatori preservando i Dipendenti dall'esposizione al fumo passivo.

### 3. Comportamento negli affari

#### 3.1 Principi generali

SCB, nella gestione del *business* e dei rapporti di affari, si ispira ai principi di legalità, lealtà, correttezza, trasparenza, efficienza ed apertura al mercato.

Ogni operazione e transazione commerciale deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

I Destinatari le cui azioni possano essere in qualche modo riferibili a SCB, dovranno seguire comportamenti corretti negli affari di interesse della Società e nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, indipendentemente dalla competitività del mercato e dalla importanza dell'affare trattato. E' vietato offrire denaro o doni ai dirigenti, funzionari o dipendenti della pubblica amministrazione o a loro parenti, sia italiani sia stranieri, salvo che si tratti di doni di modico valore.

Pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi, di somme di denaro non dovute o altri vantaggi personali e di carriera per sé o per altri, sono severamente proibiti e potranno costituire inadempimento alle obbligazioni del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza prevista dalla legge e dal contratto collettivo, ove applicabile, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro e potranno comportare, altresì, il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

Le risorse economiche, come anche i beni della Società, non devono essere utilizzati per finalità illecite, scorrette o anche solo di dubbia trasparenza. Nessun vantaggio potrà derivare a SCB da pratiche illegali, illegittimi favori finanziari o di qualunque altro tipo.

I dipendenti possono intrattenere rapporti di affari con la Banca, limitatamente ai prodotti e servizi da questa ordinariamente distribuiti alla clientela e nel rispetto delle condizioni di mercato tempo per tempo esistenti. La Banca può promuovere l'applicazione di condizioni agevolate riservate al personale dipendente.

##### 3.1.1 Conflitto di interessi

I Destinatari devono perseguire, ciascuno nello svolgimento della propria attività, gli obiettivi e gli interessi generali della Società.

Di conseguenza, essi si astengono da svolgere attività rispetto alle quali essi (o i prossimi congiunti) sono o potrebbero essere titolari di interessi in conflitto con quelli di SCB o che possano interferire con la loro capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse di SCB e nel pieno rispetto delle norme del presente Codice.

La diversità degli affari e delle attività della Società fanno sì che sia possibile che, nell'adempimento delle funzioni dei suoi dipendenti, si manifestino situazioni in cui gli interessi personali di costoro, o quelli di persone strettamente a loro vincolate (in particolare quelle del loro ambito

famigliare più prossimo a quelle che condividono interessi economici), possano apparire in conflitto con quelli di SCB o con quelli di terzi con i quali SCB ha relazioni, il che potrebbe rendere dubbia sia la loro obiettività professionale che l'integrità dell'istituzione.

I dipendenti dovranno identificare, nello svolgimento delle loro funzioni, qualsiasi situazione che potrebbe arrivare ad influenzare la loro obiettività professionale.

Tutte quelle situazioni a cui fa riferimento il paragrafo anteriore, dovranno essere messe a conoscenza del superiore gerarchico del dipendente non appena se ne avrà la percezione, e previamente all'esecuzione di qualsiasi attuazione che potrebbe essere influenzata da esse.

Nel caso in cui non sia possibile evitare il conflitto di interessi, gli Amministratori, il *Management* ed i Dipendenti portatori di un interesse in conflitto sono tenuti ad informare senza ritardo gli organi competenti.

In particolare, gli Amministratori devono dare notizia agli altri Amministratori di ogni interesse che, per conto proprio o di terzi, abbiano in una determinata operazione; laddove si tratti di Amministratori Delegati, questi devono astenersi dal compiere l'operazione.

Gli Amministratori, il *Management* e i Dipendenti rispettano le decisioni che in proposito sono assunte dalla Società.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, danno luogo a conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- interessi economici e finanziari del Destinatario e/o di terzi cui sia legato da rapporti di parentela, amicizia o cortesia in attività di fornitori, clienti o concorrenti, salvo espressa autorizzazione della Società;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori o concorrenti;
- utilizzo della propria posizione di Amministratore / membro del *Management* / Dipendente / Collaboratore in azienda o delle informazioni acquisite nell'esercizio delle proprie competenze e attribuzioni per perseguire interessi propri e/o di terzi cui sia legato da rapporti di parentela, amicizia o cortesia in conflitto con gli interessi di SCB;
- accettazione di denaro, favori o utilità da persone, aziende o enti che sono o intendono entrare in rapporti di affari con SCB.

### 3.1.2 Rispetto delle leggi e dei regolamenti interni

Il Gruppo Santander Consumer Bank si impegna ad adottare ogni misura di prevenzione e controllo ritenuta opportuna al fine di garantire, nell'ambito della propria operatività, il pieno rispetto delle vigenti leggi e regolamenti, normative di vigilanza, norme di autoregolamentazione di settore, normative e regolamenti interni, in ogni contesto geografico e a tutti i livelli decisionali ed esecutivi. Qualora ulteriori regolamenti stabilissero obblighi più stringenti, rispetto agli stessi determinati dalla normativa suddetta, ne consegue che i Destinatari del Codice Etico dovranno attenersi a tali obblighi.

Ogni Destinatario del Codice indagato o accusato in qualsiasi procedimento amministrativo o giudiziario deve comunicarlo al più presto possibile al Servizio Risorse Umane ed all'Organismo di Vigilanza

### 3.1.3 Regali od altre utilità

E' vietato accettare qualsiasi tipo di remunerazione, retribuzione o commissione per operazioni compiute per conto del Gruppo, così come è vietato approfittare della propria posizione per un proprio vantaggio. Nessun Destinatario del Codice può accettare regalie, inviti, favori o qualunque altro tipo di vantaggio, in relazione alla propria attività professionale da parte di clienti, fornitori, intermediari, controparti o qualunque altro terzo. Non sono oggetto di tali limitazioni i seguenti casi:

- *Gadgets* di modico valore;
- Inviti ad attività rientranti nella normalità e ragionevolezza delle relazioni sociali;
- Regali occasionali per particolari ed eccezionali ragioni (come il Natale o le nozze) purché non siano in denaro e abbiano un valore ragionevole.

Qualsiasi invito, regalo o agevolazione che, in relazione alla sua frequenza, caratteristica e circostanza possa essere oggettivamente interpretato come finalizzato ad alterare l'imparzialità di giudizio, dovrà essere rifiutato e di tale circostanza dovrà essere informato il Responsabile del destinatario, che dovrà tempestivamente darne notizia al Servizio Compliance. Anche in assenza delle suddette circostanze, ogni regalo, invito o favore che ecceda euro 150, deve essere preventivamente autorizzato dal Responsabile del destinatario, che dovrà tempestivamente darne notizia al Servizio Compliance.

Nessun Destinatario del Codice, direttamente o attraverso interposta persona, può ricevere denaro in prestito o qualunque altro tipo di agevolazione finanziaria da clienti, fornitori, intermediari, controparti o qualsiasi altro terzo, ad eccezione di mutui o prestiti stipulati con altre banche o istituzioni finanziarie alle normali condizioni di mercato e di quanto ricevuto dai propri parenti.

Santander Consumer Bank proibisce di offrire, direttamente o attraverso intermediari, somme di denaro o altre utilità a pubblici funzionari o a incaricati di un pubblico servizio. Non rientrano nell'ambito di applicazione di tale divieto quelle fattispecie che per caratteristiche, frequenza e circostanze, non possono essere considerate tali da influenzare i suddetti soggetti nell'espletamento dei loro doveri, quali ad esempio:

- *Gadgets* di modico valore;
- Inviti ad attività rientranti nella normalità e ragionevolezza delle relazioni sociali;
- Regali occasionali per particolari ed eccezionali ragioni (come il Natale o le nozze) purché non siano in denaro e abbiano un valore ragionevole;
- Inviti ad eventi sportivi e culturali sponsorizzati dal Gruppo Santander.

## 3.2 Rapporti con le Autorità e le Istituzioni Pubbliche

Nei rapporti con le Autorità e le Istituzioni Pubbliche italiane o estere, con i loro funzionari ed addetti, con i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio, con cui la Società entra in contatto nell'ambito della propria attività, i Destinatari le cui azioni possano essere in qualche modo riferibili a SCB, dovranno agire nel pieno rispetto dei principi del presente Codice, della normativa applicabile e comunque con correttezza e trasparenza.

Pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi, di vantaggi personali e di carriera per sé, per SCB o per altri, sono severamente vietati e verranno sanzionati in conformità sia a quanto previsto dal Codice stesso, sia dalle disposizioni legislative che dal contratto collettivo applicabile.

Nell'ambito della propria attività, SCB collabora in modo pieno, trasparente e fattivo con le Autorità e le Istituzioni Pubbliche italiane o estere, i relativi funzionari ed addetti, con i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio.

### **3.3 Rapporti con istituzioni politiche e sindacali**

SCB non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, se non nell'ambito consentito dalle normative vigenti e nel rispetto del principio della trasparenza. In ogni caso questo tipo di spesa deve essere preventivamente autorizzata dal Consiglio di Amministrazione e documentato in modo adeguato.

### **3.4 Rapporti con mass media, società di ricerca, associazioni di categoria ed altri enti assimilabili**

Le informazioni trasmesse all'esterno riferibili direttamente o indirettamente a SCB devono essere complete, veritiere e trasparenti.

I rapporti con *mass media*, società di ricerca, associazioni di categoria e altri enti ad essi assimilabili sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità aziendali a ciò delegate e nei limiti delle specifiche deleghe.

In nessun modo o forma i Destinatari, le cui azioni possano essere in qualche modo riferibili a SCB, possono offrire pagamenti, regali o altri vantaggi finalizzati ad influenzare l'attività professionale di funzioni di enti, società o associazioni di cui al presente paragrafo o che possano ragionevolmente essere interpretati come tali.

Gli altri Dipendenti, ad eccezione di quelli specificamente a ciò delegati, non possono fornire informazioni a rappresentanti dei *mass media*, società di ricerca, associazioni di categoria e altri enti ad essi assimilabili, né impegnarsi a fornirle, senza la preventiva autorizzazione di un Amministratore Delegato.

### **3.5 Finanziamenti o contributi pubblici richiesti dalla Società**

Nel caso in cui SCB richieda l'erogazione di finanziamenti pubblici, trattamenti fiscali o contributivi agevolati o altre forme di benefici che richiedano requisiti specifici, è fatto esplicito obbligo di procedere con verità, correttezza, trasparenza e nel pieno rispetto delle leggi in vigore.

Ugualmente, in caso di assegnazione del beneficio, è fatto esplicito obbligo di destinare erogazioni allo specifico scopo autorizzato, con immediata e formale comunicazione all'ente erogante nel caso in cui una qualsiasi condizione essenziale per l'erogazione del finanziamento/contributo venga meno.

### **3.6 Rapporti con i clienti**

La Società si impegna a creare e sviluppare rapporti di fiducia e di reciproca e duratura soddisfazione con i clienti.

L'obiettivo è essere al servizio dei clienti per rispondere ai loro bisogni e preferenze, con comportamenti sempre corretti e trasparenti, con preparazione, capacità d'innovazione e credibilità.

I clienti sono informati in modo chiaro e completo sulle condizioni e prestazioni di prodotti e servizi, facilitandone la comprensione e scelte più consapevoli. In questo si vuole aiutare i clienti a chiarire le effettive necessità, supportandoli in una gestione dei risparmi informata e consapevole.

I Destinatari del Codice dovranno avere particolare attenzione nell'offrire ai clienti solo quei prodotti e servizi adatti alle loro situazioni e bisogni, in modo che il cliente acquisti i prodotti o servizi di cui sia informato e dei quali ne comprenda il contenuto, i vantaggi, i rischi e i costi.

Viene inoltre assicurata attenzione ai bisogni delle componenti sociali più deboli, favorendone l'accesso ai servizi bancari, l'uso consapevole del credito e la prevenzione del sovra indebitamento.

SCB applica e mantiene un'efficace politica di gestione per prevenire i conflitti di interesse nei rapporti con i clienti, assicurando in ogni caso la trasparenza e completezza di informazioni sulla natura, la fonte e l'estensione dei medesimi.

I dati personali sui clienti sono trattati con riservatezza. Azioni di marketing ed informazioni pubblicitarie sono indirizzate solo ai clienti che ne hanno dato il consenso.

I Dipendenti, che per motivi dovuti alla loro carica o alla loro attività professionale, dispongano o abbiano accesso a informazioni di clienti, sono responsabili della loro custodia e del loro uso appropriato.

I reclami sono gestiti con sensibilità e costituiscono opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e recuperare fiducia e soddisfazione dei clienti, anche nell'ambito degli accordi in essere con le Associazioni dei Consumatori.

### **3.7 Rapporti con i partner commerciali e con il mercato**

SCB persegue i propri obiettivi offrendo servizi innovativi, di elevata qualità e competitivi, nel pieno rispetto di tutte le norme poste a tutela del mercato.

A tal fine, è quindi fatto obbligo ai Dipendenti, nell'ambito della piena osservanza dei principi del Codice di:

- collaborare, nel rispetto delle previsioni contrattuali, con i *partners* commerciali;
- fornire accurate ed esaurienti informazioni circa i servizi offerti osservando il principio della trasparenza, ed anche quello della riservatezza aziendale;
- attenersi a verità, chiarezza e completezza nelle comunicazioni commerciali al mercato.

### **3.8 Rapporti con i fornitori**

SCB riconosce l'importanza di relazioni con i fornitori improntate a reciproca indipendenza, fiducia, correttezza, trasparenza e affidabilità per garantire l'acquisizione dei beni e servizi necessari ad assicurare l'efficienza e la continuità dei processi produttivi aziendali.

A tal fine SCB adotta processi di acquisto orientati alla ricerca del miglior rapporto qualità/prezzo in funzione delle esigenze espresse dagli utenti dei beni e servizi oggetto di fornitura, sulla base di requisiti di economicità, qualità e affidabilità tecnica, commerciale e finanziaria e della periodica valutazione dei livelli di servizio. A parità di requisiti, SCB concede preferenza a quei fornitori che dimostrano l'attuazione di buone prassi di responsabilità sociale e/o il possesso di certificazioni sociali o ambientali.

A tutti i fornitori SCB assicura:

- procedure di selezione chiare e trasparenti, che garantiscano parità di informazioni e pari possibilità di accesso all'offerta;
- condizioni di corretta e leale concorrenza nello svolgimento delle trattative, anche attraverso la prevenzione e il contrasto di qualsiasi forma di conflitto di interessi e del perseguimento di interessi diversi da quello di SCB;
- l'adozione di tutte le misure necessarie a garantire la liceità e la correttezza dei pagamenti, con particolare riferimento a quelli in favore di soggetti diversi da quelli che hanno ceduto i beni o prestato i servizi o di soggetti esteri o da disporre su conti correnti accesi presso istituti di credito esteri;
- un confronto costante e costruttivo per l'individuazione delle aree di miglioramento della relazione, con particolare riferimento alla trasparenza e al rispetto delle condizioni contrattuali, e per la promozione di una maggiore responsabilità sociale e ambientale lungo la catena di fornitura.

A garanzia dell'indipendenza dei fornitori, SCB cerca di evitare l'instaurazione di rapporti in esclusiva o caratterizzati da eccessiva dipendenza economica dal Gruppo. Nel caso di rapporti di lunga durata, che comportano investimenti di natura specifica di reciproco vantaggio, SCB opera per garantire in modo equo il rispetto degli impegni e delle aspettative su cui si fonda la relazione contrattuale.

Tutti i fornitori sono tenuti ad accettare il presente Codice nell'ambito dei relativi rapporti contrattuali. Tutti i fornitori sono tenuti a:

- rispettare tutte le norme di legge e regolamentari, nonché gli eventuali codici di autodisciplina adottati, con particolare riferimento agli aspetti ambientali e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
- fornire informazioni chiare, complete, veritiere e corrette in sede di trattativa e di instaurazione dei rapporti contrattuali e astenersi dall'effettuare offerte che non siano coerenti con le proprie capacità tecniche, commerciali e finanziarie o che siano incoerenti con le normali condizioni di mercato;
- non divulgare le informazioni riservate relative alla Società e/o a sue controparti e partner commerciali di cui venissero a conoscenza nell'ambito del rapporto e astenersi da qualsiasi condotta che possa creare pregiudizio alla reputazione di SCB o pregiudicare il normale svolgimento della sua attività;
- acconsentire, ove richiesto, all'effettuazione di ispezioni e sopralluoghi presso le proprie sedi e unità operative, per la verifica dei requisiti richiesti nell'ambito dei processi di selezione e di aggiudicazione delle forniture;
- astenersi dal dare, promettere, offrire, accettare o ricevere denaro, regali, omaggi, ospitalità o qualsiasi altra utilità o beneficio nei rapporti con il personale di SCB al fine di conseguire indebiti vantaggi nell'assegnazione delle forniture;



- segnalare a SCB, nelle modalità previste, qualsiasi violazione o sospetta violazione del Codice, da chiunque commessa, di cui venissero a conoscenza.

Nel caso in cui un fornitore ponga in essere comportamenti contrari al presente Codice, SCB è legittimata ad assumere provvedimenti che possono arrivare alla risoluzione del contratto e alla preclusione di ulteriori rapporti in via temporanea o definitiva, oltre al risarcimento degli eventuali danni subiti.

Nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi, è fatto obbligo ai Destinatari, per quanto di competenza, di:

- osservare scrupolosamente tutte le norme e le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- effettuare la scelta dei fornitori sulla base delle necessità aziendali, con l'obiettivo di ottenere le migliori condizioni possibili in termini di qualità di sicurezza e di costi dei servizi offerti;
- non precludere ad alcun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura a SCB, adottando nella selezione criteri oggettivi di equità e trasparenza;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;
- ottenere la massima collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze di SCB e dei suoi clienti in termini di qualità, sicurezza, costo e tempi di consegna, in misura almeno pari alle loro aspettative;
- portare a conoscenza del proprio superiore gerarchico e/o dell'OdV ai recapiti e con le modalità di cui al successivo paragrafo 10, i comportamenti dei fornitori in contrasto con le norme del Codice.

## **4. Correttezza a trasparenza negli affari**

### Concorrenza leale

La Società considera la concorrenza corretta e leale quale condizione necessaria per sviluppare e mantenere l'azienda nei mercati, nel rispetto formale e sostanziale della relativa disciplina normativa.

SCB si confronta nei mercati sulla base della qualità e sicurezza dei propri prodotti e servizi, evitando accordi ed altri comportamenti limitativi della concorrenza quali la formazione di "cartelli" e la divisione dei mercati.

### Integrità

Nello svolgimento delle proprie funzioni, i Destinatari del Codice devono comportarsi con diligenza, professionalità e onestà.

È vietato promettere e ottenere vantaggi impropri che possano pregiudicare la correttezza e l'imparzialità delle decisioni, danneggiando la reputazione aziendale.

Non è consentito svolgere incarichi e attività incompatibili con il ruolo aziendale o in contrasto con gli interessi morali ed economici del Gruppo.

### Conflitto di interessi

I Destinatari del Codice operano nell'interesse e per il raggiungimento degli obiettivi della Società, nel pieno rispetto della normativa.

In coerenza con tale principio devono essere evitate situazioni in cui l'attività della Società possa essere influenzata dagli interessi personali, di familiari o terzi collegati.

#### Gestione delle informazioni

Le informazioni riguardanti il Gruppo, i clienti ed altri soggetti, quali dipendenti, fornitori, amministratori, azionisti, sono trattate con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

In particolare, le informazioni al mercato, specie quelle che possono influenzare i prezzi di strumenti finanziari, devono essere sempre orientate alla massima accuratezza e onestà e fornite con tempestività e regolarità.

Informazioni riservate o privilegiate non possono essere usate per ottenere vantaggi personali.

Le informazioni sull'andamento economico del Gruppo e su attività non economiche, sensibili sotto il profilo reputazionale, sono elaborate in conformità a principi contabili di legge e con riferimento ai migliori standard vigenti. Sono quindi rese pubbliche in modo chiaro e completo, per consentire agli investitori e ad altri *Stakeholders* di tenerne conto nei propri giudizi e scelte d'investimento.

## **5. Rapporti con il Mercato**

SCB si assume l'impegno di promuovere l'integrità e la trasparenza dei mercati in cui opera.

Allo scopo di garantire lo scrupoloso adempimento delle disposizioni di legge e delle altre norme che, genericamente o singolarmente, risultino applicabili alle sue attuazioni nei differenti mercati, SCB ha adottato differenti politiche e procedure, ispirate alle migliori pratiche imprenditoriali al riguardo, che contemplano i criteri e le guide di attuazione contenuti nel Codice.

I dipendenti sono obbligati ad osservare, in ogni momento, tali politiche e procedure e, specialmente, quelle relative alla prevenzione di attuazioni che potrebbero arrivare ad essere considerate come manipolazione di prezzi, agiotaggio o concorrenza sleale e quelle altre che abbiano la finalità di garantire l'adempimento dei requisiti di informazione al mercato che siano pretese da SCB.

### **5.1 Manipolazioni dei mercati**

Quantunque i presupposti che possono arrivare ad essere qualificati come manipolazione dei mercati differiscano in ciascuna giurisdizione, i dipendenti devono tenere presente che può arrivare ad essere considerata in tal modo qualsiasi tipo di attuazione, incluso di carattere omissivo, che avesse l'obiettivo di influire, direttamente o indirettamente e in modo ingannevole, sull'atteggiamento di terzi verso determinati attivi o prodotti negoziati o commercializzati in detti mercati e, in particolare:

- L'alterazione artificiale del prezzo di detti attivi o prodotti.
- La diffusione volontaria e maliziosa di informazioni false o ingannevoli, incluso di dicerie, con l'obiettivo di indurre terzi all'acquisto, alla vendita o al mantenimento degli attivi o dei prodotti in questione.

- La partecipazione ad operazioni che cerchino di alterare, in modo fittizio, il valore attribuito dal mercato agli attivi ed ai passivi di determinata entità, la sua situazione di liquidità o la sua capacità di generazione di risorse e risultati.

## 5.2 Informazioni privilegiate

Ogni informazione ed altro materiale ottenuto da un Destinatario in relazione alla propria attività lavorativa è strettamente di proprietà di SCB.

Tali informazioni riguardano attività presenti e future, incluse notizie non ancora diffuse, informazioni ed annunci anche se di prossima divulgazione.

Ai sensi della normativa vigente, *Insider* è la persona che, in ragione dell'esercizio di una funzione, di una professione o di un ufficio ha accesso alle informazioni privilegiate riguardanti SCB o altre entità del Gruppo Santander, come può risultare, in particolare, dalla partecipazione a decisioni, incontri, presentazioni e discussioni informali.

Per tale ragione è fatto divieto, quando in relazione alle funzioni svolte si è a conoscenza di informazioni rilevanti e/o *price sensitive* non di pubblico dominio, di utilizzare o divulgare dette informazioni a proprio vantaggio e di quello di familiari, conoscenti e, in generale, di terzi, anche al fine di acquisto o vendita di titoli emessi da società esterne.

È richiesto l'attento rispetto di tutte le normative aziendali in tema di informazioni privilegiate e titoli quotati.

## 5.3 Libera concorrenza

SCB s'impegna a competere lealmente nei mercati in cui è presente, promuovendo la libera concorrenza e adempiendo le vigenti disposizioni di legge, cosa da cui deriva beneficio per i consumatori e efficienza e competitività per le imprese.

I dipendenti si asterranno dal realizzare o promuovere qualsiasi attuazione che possa risultare contraria alla regolamentazione in questa materia. Qualsiasi attuazione che sollevi qualche genere di dubbio a tale proposito, dovrà essere esaminata con la Direzione Relazioni Istituzionali, Legale e Compliance prima di essere attuata.

# 6. La protezione e l'uso dei beni aziendali

Il patrimonio aziendale di SCB è costituito dai beni materiali, quali ad esempio immobili ed arredi, infrastrutture, attrezzature, autovetture, macchinari, computer e beni immateriali, quali ad esempio informazioni riservate, conoscenze tecniche, sviluppate e diffuse ai e dai membri del Management e dai Dipendenti, eventuali diritti di licenza, marchi e brevetti propri o di terzi.

La sicurezza, ovvero la protezione e conservazione di questi beni, costituisce un valore fondamentale per la salvaguardia degli interessi societari.

Ogni membro del *Management* ed ogni Dipendente è personalmente responsabile del mantenimento di tale sicurezza, mediante il rispetto e la divulgazione delle direttive aziendali in merito ed impedendo l'uso improprio del patrimonio aziendale.

L'utilizzo dei beni di tale patrimonio da parte del *Management* e dei Dipendenti, deve essere funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività aziendali o agli scopi autorizzati dalle funzioni aziendali interessate.

## 6.1 I Sistemi informatici aziendali, internet e posta elettronica

Mantenere un buon livello di sicurezza informatica è essenziale per proteggere le informazioni che SCB utilizza tutti i giorni ed è vitale per un efficace sviluppo delle politiche e delle strategie di *business* aziendali.

Premesso che l'utilizzo delle risorse informatiche e telematiche aziendali deve sempre ispirarsi ai principi di legalità, diligenza e correttezza, i Destinatari che fanno uso dei sistemi informatici aziendali devono adottare le ulteriori regole interne, dirette ad evitare comportamenti inconsapevoli e/o scorretti, che possano provocare danni a SCB, ad altri Destinatari o a *partners* commerciali, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla funzione aziendale competente.

### 6.1.1 I Sistemi informatici aziendali

I *personal computers*, i sistemi di comunicazione (fissi o mobili), i *computers* palmari ed i relativi programmi e/o applicazioni affidati da SCB ai Destinatari sono strumenti di lavoro.

Pertanto:

- essi vanno custoditi in modo appropriato;
- essi possono essere utilizzati solo per fini professionali (in relazione ovviamente alle mansioni assegnate) e non anche per scopi personali, salva diversa ed espressa autorizzazione, tantomeno per scopi illeciti;
- ne debbono essere prontamente denunciati il furto o lo smarrimento alle autorità competenti e successivamente segnalati alla funzione aziendale competente;
- ne debbono essere prontamente segnalati il danneggiamento o il non funzionamento alla funzione aziendale competente.

### 6.1.2 Utilizzo di supporti mobili di archiviazione

Al *Management*, ai Dipendenti e Collaboratori non è consentito scaricare *files*, anche contenuti in supporti magnetici/ottici, in violazione della normativa in materia di *copyright* e di privative industriali e/o il cui contenuto sia contrario all'ordine pubblico o al buon costume e/o alla normativa applicabile vigente.

Tutti i file e le applicazioni di provenienza esterna o incerta, ancorché attinenti all'attività lavorativa, che possano interferire con i sistemi informatici aziendali devono essere sottoposti al controllo e relativa autorizzazione all'utilizzo da parte della funzione aziendale preposta.

Non è consentito utilizzare strumenti *software* e/o *hardware* atti ad intercettare, falsificare, alterare o sopprimere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici. In ogni caso, ogni installazione di applicazioni deve essere condotta con l'ausilio delle funzioni competenti.

### 6.1.3 Utilizzo della rete aziendale

Le unità di rete sono aree di condivisione di informazioni strettamente professionali e non possono in alcun modo essere utilizzate per scopi diversi.

SCB si riserva la facoltà di procedere alla rimozione di ogni *file* o applicazione che riterrà essere pericolosi per la sicurezza del sistema ovvero acquisiti o installati in violazione del presente Codice.

#### 6.1.4 Utilizzo della rete internet e dei relativi servizi di navigazione

Ai Destinatari che fanno uso dei sistemi informatici aziendali:

- non è consentito navigare in siti il cui contenuto potrebbe configurare in capo a SCB l'insorgere di uno dei reati della specie di quelli previsti dal Decreto, nonché in quelli che possono rivelare le opinioni politiche, religiose, sindacali o le inclinazioni sessuali del Dipendente;
- non sono permessi la partecipazione, per motivi non professionali, a forum, l'utilizzo di *chat line*, di bacheche elettroniche e le registrazioni in *guest book* anche utilizzando pseudonimi (o *nicknames*), il cui contenuto sia contrario all'ordine pubblico ed al buon costume;
- non è consentita la memorizzazione neanche temporanea di documenti informatici di natura oltraggiosa e/o discriminatoria per sesso, età, lingua, religione, razza, origine etnica o nazionale, invalidità, ceto, opinione e appartenenza sindacale e/o politica, orientamento sessuale o comunque tali da configurare la commissione di reati della specie di quelli previsti dal Decreto.

#### 6.1.5 Posta elettronica

Nel precisare che anche la posta elettronica è uno strumento di lavoro, si ritiene utile segnalare a tutti i Destinatari che fanno uso dei sistemi informativi aziendali che:

- non è consentito l'utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica aziendale per la partecipazione a dibattiti o *forum*, il cui contenuto sia contrario all'ordine pubblico o al buon costume;
- non è consentito inviare o memorizzare messaggi (interni ed esterni) di natura oltraggiosa del comune senso morale e/o discriminatoria per ragioni di sesso, età, lingua, religione, razza, origine etnica o nazionale, invalidità, ceto, opinione e appartenenza sindacale e/o politica, o orientamento sessuale.

#### 6.1.6 Monitoraggio e controlli

Poiché, in caso di violazioni contrattuali e giuridiche, sia SCB, sia il singolo Destinatario che faccia uso dei sistemi informativi della Società sono potenzialmente perseguibili con sanzioni, anche di natura penale, SCB verificherà, nei limiti consentiti dalle norme legali e contrattuali, il rispetto delle regole e l'integrità del proprio sistema informatico.

## 6.2 Telefonia

Gli apparecchi di comunicazione telefonica di SCB, siano essi fissi o mobili, devono essere utilizzati a fini esclusivamente professionali, salvo specifici diversi accordi o direttive aziendali tra i Destinatari e SCB.

## 7. Riservatezza e discrezione

Le attività di SCB richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di notizie, informazioni, documenti

ed altri dati attinenti a negoziazioni, operazioni finanziarie e commerciali, *know how* (contratti, atti, relazioni, appunti, studi, disegni, fotografie, software), etc.

SCB si impegna ad assicurare la corretta applicazione ed il corretto trattamento di tutte le informazioni utilizzate nello svolgimento della propria attività d'impresa.

### 7.1 Trattamento di informazioni aziendali

Ogni notizia, informazione ed altro materiale attinente alla organizzazione di impresa, a negoziazioni, operazioni finanziarie e commerciali, *know how* (contratti, atti, relazioni, appunti, studi, disegni, fotografie, software), ottenuto da un Destinatario in relazione alla propria attività lavorativa a favore di SCB è strettamente di proprietà di SCB medesima.

Tali informazioni riguardano attività passate, presenti e future, incluse notizie non ancora diffuse, informazioni ed annunci anche se di prossima divulgazione.

E' fatto divieto, ai Destinatari di utilizzare dette informazioni a vantaggio proprio o di terzi nonché di divulgare tali informazioni a terzi o di farne un qualsiasi uso suscettibile di poter recare a SCB, ad altri Destinatari o ai *partners* commerciali un pregiudizio.

Analogamente la Società ribadisce di non perseguire il proprio successo di impresa attraverso l'utilizzo di informazioni riservate di concorrenti e soggetti terzi in genere in violazione della normativa vigente.

### 7.2 Banche dati e privacy

SCB si impegna a proteggere le informazioni relative ai Destinatari, fornitori, *partners* commerciali e terzi, generate o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari e ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni.

La Società intende garantire che il trattamento dei dati personali svolto all'interno delle proprie strutture avvenga nel rispetto delle normative vigenti. Tale trattamento deve avvenire in modo lecito e secondo correttezza. La conservazione dei dati avverrà per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi della raccolta e nel rispetto delle normative applicabili.

Le banche dati di SCB possono contenere, tra l'altro, dati personali protetti dalla normativa a tutela della *privacy*, dati che per accordi negoziali non possono essere resi noti all'esterno e/o dati la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe produrre danni agli interessi aziendali.

È obbligo di ogni membro del *Management*, Dipendente e Collaboratore assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna informazione appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

Le informazioni, conoscenze e dati acquisiti o elaborati dal *Management*, dai Dipendenti e Collaboratori durante il proprio lavoro o attraverso le proprie mansioni appartengono a SCB e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione del relativo responsabile, sia durante il rapporto di lavoro che al termine del medesimo.

Fermo restando il divieto di divulgare informazioni attinenti l'organizzazione dell'impresa o di farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio, ogni membro del *Management*, Dipendente e Collaboratore deve:

- acquisire e trattare solo i dati necessari ed opportuni per le finalità e in diretta connessione con le sue funzioni;
- acquisire e trattare i dati stessi solo in ottemperanza alle leggi e provvedimenti applicabili nonché in applicazione delle specifiche procedure

della Società, attenendosi in particolare, alle istruzioni circolarizzate dall'azienda a tutti gli incaricati e responsabili del trattamento e/o della sicurezza dei dati personali;

- conservare i dati stessi in modo che venga impedito che altri non autorizzati ne prendano conoscenza;
- comunicare i dati stessi nell'ambito di procedure prefissate e/o su esplicita autorizzazione dei superiori e comunque, in ogni caso, dopo essersi assicurato circa la divulgabilità nel caso specifico dei dati. In particolare il *Management*, i Dipendenti e Collaboratori saranno tenuti al massimo riserbo rispetto ad informazioni appartenenti a SCB per le quali nell'ambito specifico del proprio lavoro siano stati ammessi al trattamento;
- assicurarsi che non sussistano vincoli assoluti o relativi alla divulgabilità delle informazioni riguardanti terzi collegati a SCB da un rapporto di qualsiasi natura e, se del caso, ottenere il loro consenso;
- associare i dati stessi con modalità tali che qualsiasi soggetto autorizzato ad avervi accesso possa agevolmente trarne un quadro il più possibile preciso, esauriente e veritiero.

Al fine di garantire la corretta implementazione delle strategie aziendali a tutti i membri del *Management*, Dipendenti e Collaboratori è inoltre richiesto di astenersi in qualsiasi sede da qualsiasi commento circa le attività intraprese e/o i risultati raggiunti o prefissati da SCB.

## **8. Salute, sicurezza e ambiente**

Le attività di SCB sono gestite nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni e malattie professionali.

La gestione operativa è improntata a criteri di salvaguardia ambientale e di efficienza perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro al fine di prevenire infortuni o malattie professionali.

L'innovazione tecnologia perseguita da SCB è diretta alla ricerca e promozione di servizi sempre più compatibili con la tutela ambientale ed improntati da una costante e continua attenzione alla sicurezza e salute degli operatori.

### **8.1 Salute e sicurezza**

La Società mira a garantire un ambiente libero da rischi per la salute in tutte le sue installazioni: per tale fine SCB favorisce mediante l'adozione di norme e procedure, ispirate alle migliori pratiche internazionali in materia di salute del lavoro e prevenzione dei rischi del lavoro, conformi ai requisiti di legge che, in ciascun caso, risultino applicabili.

Tuttavia, l'efficacia di dette norme e procedure esige da parte di tutti i Dipendenti un atteggiamento positivo e fattivo orientato a:

- Vegliare sulla propria sicurezza contro i rischi che potrebbero derivare alla loro salute come conseguenza delle loro attività lavorative, osservando le corrispondenti norme e raccomandazioni.
- Vegliare sulla sicurezza di tutte quelle persone la cui salute potrebbe arrivare ad essere compromessa come conseguenza dei loro atti o delle loro omissioni.

Obiettivo di SCB è quello di proteggere le risorse umane, ricercando costantemente le sinergie necessarie sia al proprio interno, che all'esterno, con fornitori, subfornitori, *partners* commerciali ed imprese coinvolte nelle attività della Società nell'ottica del miglioramento costante dello SGSL (Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro).

A tale fine, una struttura interna, attenta all'evoluzione della normativa applicabile e al mutamento dell'organizzazione aziendale, propone interventi in conseguenza:

- di una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- della segnalazione di incidenti e quasi incidenti;
- dell'adozione delle migliori tecnologie;
- del controllo e dell'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- dello svolgimento di interventi formativi e di comunicazione.

In particolare, in applicazione delle norme a tutela della salute e sicurezza sul lavoro, SCB:

- implementa lo SGSL con l'obiettivo di ridurre sistematicamente i rischi per il personale in materia di infortuni e malattie professionali. Questo obiettivo è considerato strategico per l'organizzazione, che intende perseguirlo nell'ottica del miglioramento continuo della propria gestione operativa al fine di ottimizzare l'attività, ridurre sprechi e diseconomie, migliorare la redditività;
- gestisce le misure previste dallo SGSL a tutela della salute e sicurezza sul lavoro come modalità intrinseche all'organizzazione stessa e alla pianificazione del lavoro, con l'obiettivo di creare valore aggiunto alla propria attività attraverso la qualificazione del personale e la formazione permanente;
- utilizza lo SGSL come strumento di riferimento per la propria attività di prevenzione, elaborando le procedure di sicurezza, le istruzioni operative, i programmi di addestramento e formazione del personale sulla base di quanto viene stabilito dal sistema. SCB assicura il puntuale aggiornamento e mantenimento dello SGSL con l'assistenza ed il supporto di risorse qualificate ed adeguate per competenza, esperienza e capacità;
- assicura allo SGSL risorse economiche, finanziarie e di personale adeguate e mantenute nel tempo, ricorrendo a risorse esterne in tutti i casi in cui all'interno di SCB non vi siano competenze adeguate.

## 8.2 Obblighi dei Destinatari in materia di salute e sicurezza

Ciascun Destinatario, in ragione della propria funzione e modalità di collaborazione con SCB, nell'ambito dello SGSL, è tenuto a:

- rispettare e far rispettare le disposizioni e le istruzioni impartite da SCB ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- utilizzare correttamente le apparecchiature, i mezzi di trasporto e le altre attrezzature di lavoro, nonché i dispositivi di sicurezza in modo appropriato;
- segnalare le deficienze dei mezzi, dispositivi e apparecchiature nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vengono a conoscenza,



adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle loro competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali deficienze o pericoli;

- non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;
- non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- sottoporsi alle visite mediche ed ai controlli sanitari previsti nei loro confronti dalla normativa vigente.

Ciascun Destinatario deve prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute e di quella delle altre persone presenti sui luoghi di lavoro di SCB, su cui possono ricadere gli effetti delle sue azioni o omissioni.

### 8.3 Tutela ambientale

SCB riconosce la tutela dell'ambiente come un valore primario nell'esercizio dell'impresa a partire dalla gestione delle attività quotidiane sino alle scelte strategiche. Il "risparmio energetico", la "gestione dei rifiuti", il corretto riutilizzo dei materiali riciclabili, l'attenzione agli scarichi ed alle emissioni formano argomento di informazione e formazione anche al fine del proficuo utilizzo delle risorse messe a disposizione da SCB a questi fini.

Ai Destinatari ed a coloro che entrano in contatto con la Società è chiesta attiva collaborazione per la gestione ambientale ed il miglioramento continuo della tutela dell'ambiente, in linea con la politica di SCB.

Ciascun Destinatario e chiunque collabori con la Società, in ragione della propria funzione e modalità di collaborazione con SCB, nell'ambito della tutela ambientale, è tenuto a:

- rispettare e far rispettare le disposizioni e le istruzioni impartite da SCB ai fini del rispetto delle normative vigenti in tema ambientale;
- utilizzare gli appositi spazi per la raccolta e la gestione dei rifiuti e del materiale da smaltire; seguire e rispettare le direttive impartite dalla Società nell'utilizzo e nella manutenzione delle attrezzature di lavoro;
- segnalare eventuali le deficienze che possano compromettere il rispetto delle disposizioni impartite dalla Società in materia ambientale;
- non compiere di propria iniziativa operazioni o tenere comportamenti che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza ambientale.

## 9. Procedimento e sanzioni disciplinari

La violazione delle norme del Codice, intendendosi come tale la proposizione di azioni o comportamenti non conformi alle prescrizioni del Codice ovvero l'omissione di azioni o comportamenti ivi prescritti, potrà costituire inadempimento alle obbligazioni del rapporto di lavoro, con ogni conseguenza prevista dalle normative vigenti e dai contratti collettivi, ove presenti, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro e potrà comportare, altresì, il risarcimento dei danni derivanti a SCB.

Le tipologie sanzionatorie sono previste dalle normative o dalle contrattazioni collettive vigenti e meglio sviluppate nell'allegato Sistema sanzionatorio quale

allegato al Modello. Esse saranno proporzionate alla gravità della violazione e mai tali da ledere la dignità della persona umana.

La sanzione è irrogata dalla funzione aziendale competente.

Quanto all'inosservanza alle disposizioni di cui al presente Codice Etico e di Condotta da parte di consulenti, mandatari, gestori, *partners*, collaboratori in genere, fornitori di beni o servizi, le relative previsioni sanzionatorie saranno contenute nei rispettivi accordi contrattuali che determinano le condizioni del rapporto.

## **10. Segnalazioni di violazioni o richiesta di informazioni e procedure di allerta interna**

Ogni informazione in merito alla possibile violazione dei principi previsti dal presente Codice o dallo spirito dello stesso dovranno essere immediatamente segnalati all'Organismo di Vigilanza ai seguenti recapiti:

casella di posta:

odv@santanderconsumer.it

indirizzo di posta:

Organismo di Vigilanza:

c/o Santander Consumer Bank S.p.A, Corso Massimo D'Azeglio 33/E, 10126 Torino.

Segnalazioni anonime sono permesse anche se viene incentivata l'identificazione dei segnalanti al fine di una migliore e più completa raccolta delle informazioni.

SCB impedisce ritorsioni di qualunque genere per chi abbia fornito in buona fede notizie di possibili violazioni del Codice o delle norme di riferimento o abbia assistito in buona fede SCB nella verifica di tali violazioni ed in ogni caso ne sarà assicurata la riservatezza dell'identità, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente o in mala fede.

E' in ogni caso cura di SCB assicurare la riservatezza del soggetto segnalante e dell'eventuale soggetto segnalato. Al ricevimento di una segnalazione SCB - a meno che la segnalazione non sia palesemente infondata o irrilevante - attiva ogni necessaria attività di verifica interna. Dette attività sono condotte - su istanza dell'ODV - dalle funzioni di controllo interno le quali riferiscono in ordine all'esito degli accertamenti al medesimo ODV.

In particolare, il Servizio Compliance annota le segnalazioni ricevute in un apposito registro elettronico tenuto presso la Funzione.

E' cura dell'ODV informare le Direzioni interessate dagli eventi segnalati e monitorare lo svolgimento delle attività di indagine e ricerca.

Ogni Destinatario è incoraggiato a richiedere ulteriori informazioni o chiarimenti in merito ai principi del presente Codice.