

**Modello di Organizzazione, gestione e  
controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01**

**Allegato B**

**Codice Etico e di Condotta**

## 1. Introduzione

### 1.1 Premessa

Santander Consumer Bank S.p.A. (d'ora in avanti anche "SCB" o "la Banca") 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 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 essere conformi alle procedure aziendali e alle disposizioni normative e regolamentari applicabili. A tal fine vengono consegnati a tutti i 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.

Il presente Codice, pertanto, si applica a tutti i membri degli organi di gestione e a tutti i dipendenti della Banca. Gli stessi hanno cura di osservare il Codice e di cooperare per la sua implementazione all'interno della Banca, informando il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio di qualsiasi violazione, anche apparente, del Codice di cui si venga a conoscenza nell'espletamento della propria attività lavorativa. I dipendenti hanno l'obbligo di aggiornarsi costantemente in ordine alle modalità e alle abilità tecniche necessarie per lo svolgimento delle funzioni loro assegnate e prendono parte a tutte le attività di formazione in cui sono coinvolti al fine di familiarizzare appropriatamente con il Codice; 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 Campo di applicazione del Codice etico e di condotta

Il presente Codice rappresenta i principi etici e le regole di condotta che tutti i dipendenti della Banca e del Gruppo Santander sono tenuti a rispettare.

L'osservanza dello stesso e dei regolamenti interni rappresenta uno dei meccanismi di prevenzione del rischio reputazionale per la Banca derivante, ad esempio, dall'inosservanza degli stessi.

## 1.3 Ambito di applicazione e attuazione presso le società controllate dal Gruppo

Il presente Codice è stato redatto da Santander Consumer Bank S.p.A. ed è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione.

## 1.4 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 05634190010, società partecipante al Gruppo IVA Santander Consumer Bank – P. IVA 12357110019.

**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 (Commissione Nazionale per le società e la Borsa), IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), 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.

**Area e Attività Sensibili:**

Area 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 riconducibili al contesto aziendale.

**Management:**

Con tale termine si designano i soggetti, con funzione dirigenziale o equivalente, che dirigono la Banca e che esercitano poteri di indirizzo sulla stessa 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 Banca 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, partner 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”.

**Informazioni privilegiate:**

Le informazioni su titoli o strumenti finanziari ammesse alla negoziazione su un mercato o sistema organizzato di negoziazione o in corso di negoziazione, o agli emittenti di strumenti finanziari, che non sono stati resi pubblici e che, se lo fossero, potrebbero influenzare la loro quotazione.

**Informazioni finanziarie:**

Le informazioni finanziarie si riferiscono a tutte le informazioni contabili ed economiche che presentiamo all'azionista, ai nostri clienti, , revisori dei conti e che forniamo anche agli organi di vigilanza.

**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 Banca, 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 alle tematiche di cui al Decreto.

**Parte correlata:**

Persona fisica o giuridica con cui i professionisti o gli amministratori del Gruppo Santander intrattengono un rapporto economico o familiare (ascendenti, discendenti e garanzie, come determinato dalla legislazione locale applicabile), con la capacità di influenzare in modo significativo la loro funzione o il processo decisionale nel Gruppo.

**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 della Comunità Europea, del Parlamento Europeo, della Corte di Giustizia e della Corte dei Conti della Comunità Europea;

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.).

**Rapporto di amicizia:**

Qualsiasi tipo di amicizia tra il dipendente e un membro del Top Management che potrebbe comportare un trattamento favorevole.

**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).

**Relativo:**

Parente è il coniuge o persona con una relazione simile, i genitori, i figli, i fratelli, gli zii, i nipoti o cognati. Si considerano inclusi anche i coniugi o persone imparentate in modo simile ai soggetti di cui sopra.

**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.

## 1.5 Principi generali

La cultura aziendale è il cardine dell'attività della Banca e del Gruppo e funge da linea guida per le relazioni con dipendenti, clienti, azionisti e società. La missione di tutte le persone soggette al Codice è di aiutare le famiglie e le imprese a prosperare con un approccio semplice, personale e giusto.

I principi etici dell'organizzazione, il buon governo societario e l'etica professionale delle persone soggette al Codice devono guidare tutte le loro azioni, in congiunzione con il modello di comportamento aziendale:

*"Think customer, Embrace change, Act now, Move together and Speak up"* (penso al Cliente, promuovo il cambiamento, agisco rapidamente, lavoro in squadra, parlo apertamente).

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 Stakeholder, Clienti, Collaboratori, Dipendenti, Azionisti, partner commerciali e finanziari e della collettività in cui SCB opera.

La Banca, mediante il presente 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.

Santander Consumer Bank 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 Stakeholder.

Tutti coloro che lavorano ed operano con Santander Consumer Bank, 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 1.6) nello svolgimento dell'attività lavorativa devono essere ispirati alle norme vigenti ed alle procedure interne.

## 1.6 Destinatari ed ambito di applicazione del Codice

Il Codice deve essere osservato da tutti gli Amministratori, i Sindaci, i revisori, il Management, i Dipendenti, i Collaboratori (da intendersi quali consulenti, mandatari, outsourcer, gestori, partner, 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 al Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio. SCB, con il supporto della Direzione Risorse Umane, si impegna a promuovere la conoscenza del Codice e la partecipazione a tutte le attività di formazione a cui i dipendenti dovranno essere convocati al fine di familiarizzare con il Codice per mezzo di 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 11.

## 1.7 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 obbiettivi, 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 necessario, 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.

## 1.8 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:

- 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 al Consiglio di Amministrazione e/o all'OdV propri rilievi, notizie acquisite direttamente o indirettamente o provenienti dall'esterno circa possibili casi di violazione del Codice;
- 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.

## 1.9 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 11 per chiarimenti sulle modalità di

- applicazione del Codice;
- riferire tempestivamente all'OdV e/o al superiore gerarchico con le modalità di cui al successivo paragrafo 11:
  - (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 Banca con le modalità di cui al successivo paragrafo 11:

## 1.10 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 devono:

- informarli adeguatamente circa gli impegni e gli 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, 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 Pari opportunità, diversità, non discriminazione

Le persone soggette al Codice sono selezionate, remunerate e promosse in base alle loro capacità, formazione, conoscenza, esperienza, leadership, diversità di pensiero, aspirazioni personali e potenziale futuro. "Meritocrazia" è il principio di base per sviluppare, reclutare e far crescere i talenti. Questo impegno è fondamentale per garantire che la Banca abbia dipendenti competenti e motivati a portare avanti la propria strategia e per raggiungere gli obiettivi aziendali stabiliti dalla Banca. Proprio questo sistema, basato sulla meritocrazia, fa sì che il Gruppo Santander sia una delle migliori aziende per cui lavorare in tutti i Paesi in cui opera.

I Destinatari devono astenersi dall'influenzare qualsiasi processo di selezione, assunzione o promozione di una persona con la quale intrattengono un rapporto familiare o personale<sup>1</sup>,

---

<sup>1</sup> Secondo la classificazione del Gruppo Santander, il concetto di familiare include i partner, nonché i genitori, i figli, i fratelli, gli zii, le zie, i nipoti, i cognati e le cognate e i rispettivi partner, dei dirigenti del Gruppo che hanno un'influenza significativa sul processo decisionale delle rispettive unità. Per relazioni personali si intendono, invece, tutti i legami di stretta amicizia con i suddetti dirigenti che possano essere interpretati da un osservatore imparziale come un possibile motivo per concedere un trattamento di favore.

nonché nei casi in cui si stiano approvando nuove condizioni di impiego, comprese quelle salariali, e valutazioni annuali per tali persone. Allo stesso modo, i Soggetti del Codice devono comunicare alle funzioni Compliance e Risorse Umane, e al proprio responsabile, eventuali rapporti di parentela con altri Soggetti del Codice in qualsiasi unità del Gruppo e, in particolare, durante i processi di selezione, assunzione o promozione, o nei casi in cui vengano approvate nuove condizioni di impiego, comprese le condizioni salariali e la valutazione annuale.

Nel rispetto di quanto indicato nel Codice, SCB si impegna a far sì che non vengano offerti a persone che ricoprono cariche pubbliche o ad autorità, che sono o che sono state coinvolte in questioni che riguardano direttamente gli interessi della Banca, lavori o contratti al fine di alterarne il comportamento. Inoltre, i parenti diretti dei dipendenti non possono essere nominati per lavori che includano rapporti gerarchici o funzionali con gli stessi. Difatti, se con riferimento all'ambito del proprio lavoro un dipendente ha un legame familiare diretto con una persona gerarchicamente superiore (ad es. Matrimonio con il proprio Responsabile di Servizio), all'interno della stessa Direzione, una delle due parti dovrà essere trasferita in un'altra Direzione, entro e non oltre il periodo di tempo di un anno. Il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio e il Direzione Risorse Umane devono essere preventivamente informati di eventuali violazioni alle presenti regole.

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, ceto, 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 arreccante 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 prestazione 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.

### **2.4 Compatibilità del lavoro con la vita personale**

SCB si impegna a rispettare le condizioni di vita dei suoi dipendenti e delle loro famiglie. A tutti i dipendenti deve essere garantito un ambiente di lavoro compatibile con lo sviluppo personale e capace di creare equilibrio tra le esigenze di lavoro e le loro esigenze personali e familiari.

### **2.5 Diritti collettivi**

A tutti i dipendenti devono essere riconosciuti i diritti sindacali, di associazione e di contrattazione collettiva nonché tutte le attività intraprese dalle organizzazioni di rappresentanza dei dipendenti, con le quali i rapporti devono essere mantenuti sulla base del rispetto e del dialogo aperto, trasparente e costruttivo al fine di consolidare gli obiettivi sociali e della stabilità occupazionale.

### **2.6 Rispetto delle persone**

Tutti i dipendenti soggetti al Codice etico e di Condotta si impegnano a non avallare e ad evitare qualsiasi condotta che possa costituire una forma di abuso, intimidazione o molestia sessuale, sia di natura professionale che personale, e si impegnano inoltre, nel caso in cui vengano a conoscenza di una qualsiasi di queste condotte durante lo svolgimento della loro attività professionale, ad informare il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio

e la Direzione Risorse umane. Al fine di garantire un'informazione capillare e costante mettono inoltre al corrente tutto il personale della presenza e dell'importanza dell'utilizzo del canale di segnalazione whistleblowing.

## **2.7 Attività politica o associativa**

1. Eventuali legami, adesioni o collaborazioni con partiti politici o altri tipi di enti, istituzioni o associazioni di natura pubblica o estranei al Gruppo stesso, o eventuali contributi o servizi a tali organismi, devono essere svolti in modo da chiarire la natura personale di tale attività, evitando qualsiasi coinvolgimento del Gruppo.
2. Prima di accettare qualsiasi nomina a cariche pubbliche, i Soggetti del Codice devono informare il proprio superiore e le funzioni Risorse Umane e Compliance al fine di determinare eventuali incompatibilità o restrizioni all'esercizio di tali cariche.

## **3. ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ**

### **3.1 Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio**

Il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio è responsabile dello sviluppo, dell'attuazione e della realizzazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

In relazione al presente Codice, il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio è responsabile dello svolgimento delle seguenti funzioni:

1. Applicazione e diffusione del Codice;
2. Definisce e supervisiona l'attività di formazione svolta dalla Direzione Risorse Umane e Organizzazione;
3. Raccoglie informazioni su possibili violazioni del Codice e può richiedere l'assistenza del Servizio Internal Audit, formulando proposte all'OdV per eventuali sanzioni applicabili;
4. Collabora con l'ODV nelle revisioni periodiche del Codice Etico e di Condotta e dei regolamenti interni;
5. Fornisce consulenza in merito alla risoluzione di qualsiasi dubbio relativo all'applicazione del Codice Etico e di Condotta e dei regolamenti interni volti alla prevenzione di eventuali rischi reputazionale;
6. Elabora, almeno annualmente, una relazione riguardante l'applicazione del Modello e del

Codice Etico e di condotta da sottoporre al Consiglio di Amministrazione;

7. Esegue una valutazione annuale delle eventuali modifiche che si rendono opportune da apportare al Modello, al Codice e, in particolare, in caso di rilevamento di aree di rischio non regolamentate.

### **3.2 Comitato Compliance e Condotta**

Il Comitato Compliance e Condotta, presieduto dal Responsabile del Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio è composto da rappresentanti delle aree di business, del Servizio Affari Legali e Societari, del Servizio Tutela Clienti, della Direzione Risorse Umane, della Direzione Rischio, della Direzione IT&OPs.

Il Comitato Compliance e Condotta raccomanda di attuare e adottare regole volte a garantire il rispetto del Codice Etico e di Condotta e dei relativi regolamenti di attuazione. Inoltre, informa degli aggiornamenti intervenuti sul Codice Etico e di condotta e ne convalida gli adattamenti locali.

Il Comitato Compliance e Condotta – DPO & Antiriciclaggio prende decisioni riguardanti aspetti legati al rispetto della normativa, volte ad evitare situazioni che possano comportare un rischio potenziale per la Banca e il Gruppo.

### **3.3 Servizio Internal Audit**

Nell'ambito delle sue attività di indagine e controllo interno, l'Internal Audit esegue le verifiche e le revisioni necessarie per garantire il rispetto delle norme e delle procedure stabilite all'interno della Banca;

E' compito dell'Internal Audit supervisionare in modo indipendente l'adeguatezza e l'efficacia del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico e di Condotta.

### **3.4 Comitato Rischi Endoconsiliare**

Il Comitato Rischi endoconsiliare vigila sul rispetto del Codice etico e di condotta e regola, in generale, l'applicazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo proponendo proposte di miglioramento da riferire al Consiglio di Amministrazione.

### **3.5 Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione approva il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e

il presente Codice etico e di condotta. Il Consiglio è regolarmente informato sullo stato di applicazione degli stessi.

### **3.6 Direzione Risorse umane e Organizzazione**

La Direzione Risorse Umane è responsabile della messa a disposizione del Codice a tutti i dipendenti, organizzando corsi di formazione per la corretta conoscenza del Codice e, in collaborazione con il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio, fornendo risposta a qualsiasi domanda presentata dai dipendenti oltre che per l'attuazione dei poteri disciplinari e sanzionatori.

Inoltre, la Direzione, all'interno del Comitato Compliance e Condotta, valuterà condotte non conformi a regolamenti interni, o eventuali irregolarità.

### **3.7 Organismo di Vigilanza**

L'Organismo di Vigilanza ha funzione di controllo interno e di consulenza legale; è inoltre l'organismo responsabile per l'imposizione di sanzioni disciplinari in caso di violazioni del codice etico e di condotta.

L'OdV si esprime in merito al rischio di non conformità alle normative interne ed esterne e alle irregolarità delle persone soggette al codice a condizione che le segnalazioni siano veritieri e riguardino aspetti previsti nel Codice etico e di condotta.

## **4. Comportamento negli affari**

### **4.1 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, inviti che non eccedano le soglie considerate ragionevoli, cortesie occasionali per specifici ed eccezionali eventi (ad esempio matrimonio, Natale). Come specificato al

paragrafo 4.4 e all'interno delle Linee Guida per l'accettazione dei regali, prima di procedere all'eventuale accettazione, i dipendenti dovranno consultare il proprio Responsabile e il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio per l'opportuna valutazione.

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 Banca, 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.

## 4.2 Conflitto di interessi

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

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 familiare 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.

Non è possibile acquisire o affittare (direttamente o tramite persone a collegate) beni o beni di SCB o viceversa (non possiamo acquisire o affittare beni o beni appartenenti a noi o persone a noi collegate). Ci sono due eccezioni:

- se acquistati o affittati mediante una procedura di gara pubblica
- quando autorizzato da Compliance e Risorse Umane.

In questi casi, Compliance and Risorse Umane garantirà che le operazioni siano svolte con trasparenza e uguaglianza per le altre persone interessate, siano effettuate in conformità con le condizioni di mercato e non costituiscano un conflitto di interessi o insider trading.

#### 4.3 Rispetto delle leggi e dei regolamenti interni

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 (in qualità di responsabile, testimone o di qualsiasi caso in corso con le Autorità) deve comunicarlo al più presto possibile al Servizio Risorse Umane e Organizzazione, al Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio e all'Organismo di Vigilanza.

Infine, i Destinatari devono seguire una condotta professionale retta, imparziale e onesta, coerente con i principi di responsabilità sociale del Gruppo. Devono astenersi dal partecipare ad attività illegali o immorali (come, ad esempio, frequenti attività di gioco o scommesse) o dal coinvolgere la Banca in tali attività.

#### 4.4 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 regali, 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 e Condotta – DPO e Antiriciclaggio. 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 e Condotta – DPO e Antiriciclaggio.

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.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla lettura delle Linee guida per l'accettazione dei regali.

## 4.5 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.

#### **4.6 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.

#### **4.7 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, veritieri 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 dell'Amministratore Delegato.

#### **4.8 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.

#### 4.9 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 le 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 dei 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 Destinatari non sono autorizzati a modificare unilateralmente i dati forniti dai clienti e i clienti stessi devono impartire le istruzioni per la loro modifica (salvi i casi di errore palese).

Salvo previa autorizzazione scritta da parte del Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio e della Direzione Risorse Umane, nessun dipendente può personalmente accettare impegni fiduciari, mandati o procure da parte dei clienti per svolgere loro transazioni con la Banca.

I rapporti di esclusività devono essere evitati, laddove diano origine a un eccessivo legame personale o limitino l'accesso di tali clienti ad altri dipendenti o canali della Banca.

In nessun caso l'esecuzione di una transazione da parte di un cliente può essere incoraggiata al fine di beneficiarne di un'altra, a meno che entrambi i clienti siano consapevoli delle loro diverse posizioni e accettino espressamente di intraprendere la transazione in questione.

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.

#### **4.10 Offerta e vendita di prodotti e servizi**

Tutti i dipendenti osserveranno scrupolosamente le norme stabilite nei regolamenti interni che disciplinano la vendita di prodotti e servizi e la tutela dei consumatori.

A tale riguardo, le Persone soggette al Codice devono prestare particolare attenzione ad offrire ai clienti solo quei prodotti o servizi che sono adatti alle loro caratteristiche e necessità. Devono, inoltre, garantire prima della fase di contrattazione che i clienti siano consapevoli e comprendano i contenuti, benefici, rischi e costi associati al prodotto offerto. In particolare:

1. L'azione intrapresa deve essere condotta in maniera onesta, imparziale e professionale e il cliente deve essere trattato equamente durante tutte le fasi del processo di vendita;
2. I prodotti e i servizi offerti devono presentare adeguato equilibrio tra rischio e costo, utilità e l'aspettativa di rendimento che il cliente si aspetta dal prodotto, il che implica che i prezzi applicati debbano essere competitivi, ragionevoli e trasparenti;
3. I documenti e le spiegazioni fornite ai clienti devono essere chiare e non fuorvianti, nonché appropriate per ogni prodotto / servizio, in termini di trasparenza contrattuale e costi;
4. Il corretto trattamento deve essere applicato a ciascun prodotto / servizio in base alle sue caratteristiche, tenendo conto del grado di protezione applicabile a ciascun tipo di cliente;
5. La mitigazione e la gestione efficiente dei conflitti di interesse potenziali generati durante il processo di marketing;
6. Eventuali iniziative di formazione fornite dal Gruppo devono essere indirizzate e utilizzate verso e da tutti i dipendenti, al fine di ampliare la competenza richiesta per il corretto esercizio delle loro funzioni, in conformità ai regolamenti e alle leggi locali e le buone prassi;
7. I clienti devono essere debitamente informati, in modo trasparente, dei canali e dei mezzi messi a loro disposizione per inoltrare segnalazioni o reclami. Questi processi devono essere idonei a fornire risposte celeri e le parti coinvolte nella gestione dei reclami devono rispondere ai clienti in modo imparziale e rispettoso.

#### **4.11 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.

#### 4.12 Agenti, intermediari e consulenti

L'uso di agenti, intermediari o consulenti coinvolti nello svolgimento di operazioni o nella stipula di contratti che coinvolgono la Banca richiede l'adozione delle seguenti misure:

1. Ove possibile, devono essere utilizzati come agenti, intermediari o consulenti le società che dimostrano una gestione d'impresa orientata a obiettivi di lungo periodo, a principi etici e a un'economia sostenibile.
2. Implementazione di meccanismi di due diligence per verificarne i requisiti e per scegliere il partner più affidabile al fine di evitare qualsiasi attività che potrebbe comportare rischi o pregiudizi economici o potrebbe compromettere la reputazione e la buona immagine della Banca e del Gruppo;
3. L'agente, l'intermediario o il consulente selezionato devono essere informati rispetto ai divieti stabiliti da questo Codice. Gli accordi firmati con agenti, intermediari o consulenti includeranno clausole che specificano espressamente tali divieti.

#### 4.13 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, in linea con le politiche tempo per tempo vigenti.

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 perseguitamento 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, veritieri 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 11, i comportamenti dei fornitori in contrasto con le norme del Codice.

#### 4.14 Rapporti con i Competitors

1. Tutti i dipendenti si impegnano, in modo leale, nello svolgimento delle loro attività di business e nei rapporti con il Gruppo Santander, promuovendo una concorrenza leale e corretta ad effettivo vantaggio del mercato, dei clienti e di tutti coloro con cui intrattengono rapporti d'affari e/o professionali.
2. Tutti i dipendenti, nello svolgimento della loro attività professionale nella Banca e nei rapporti con il Gruppo Santander, assicurano il rispetto delle leggi applicabili e dei regolamenti interni che disciplinano la concorrenza.

3. Tutti i dipendenti sono tenuti a segnalare eventuali pratiche scorrette rilevate nei rapporti con i competitori e, in caso di dubbio, ad informare il Servizio Affari Legali e Societari o il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio.

#### **4.15 Obbligo di non concorrenza**

1. Le persone soggette al Codice devono dare priorità all'esercizio delle loro funzioni all'interno della Banca e non possono fornire servizi professionali - remunerati o meno - ad altre istituzioni o società concorrenti, indipendentemente dal rapporto su cui tali servizi si basano, a meno che espressamente autorizzato dalla Direzione Risorse Umane, dal Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio e dai loro superiori gerarchici.
2. Le persone soggette al Codice impegnate in qualsiasi altra attività professionale, incluso il lavoro autonomo e / o per organizzazioni o società non concorrenti, devono notificare questa circostanza alla Direzione Risorse umane e al Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio.

#### **4.16 Partecipazione o tenuta di corsi e seminari**

La partecipazione dei dipendenti soggetti al Codice, in qualità di relatori di seminari o corsi esterni richiede l'autorizzazione preventiva da parte del Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio e della Direzione Risorse umane.

#### **4.17 Responsabilità**

Tutti i dipendenti devono utilizzare le proprie capacità tecniche e professionali e adottare le opportune cautele e attenzioni nello svolgimento delle proprie attività all'interno della Banca. In particolare:

1. Essi sono responsabili per il raggiungimento degli obiettivi necessari per svolgere al meglio le loro attività;
2. Osservano i regolamenti applicabili a seconda del tipo di attività interessata e, se del caso, delle regole stabilite dal Gruppo al fine di determinare i prezzi e le condizioni delle operazioni in cui sono coinvolti.
3. Aderiscono alle procedure stabilite internamente, in particolare quelle relative all'esercizio dei poteri e all'applicazione delle soglie di rischio.
4. Devono tenere registri contabili accurati e comprensivi di tutte le transazioni contrattate, conservando i file e i registri utilizzati nello svolgimento della loro attività con la medesima

cura.

5. Devono osservare le norme in materia di sicurezza e igiene sul posto di lavoro, al fine di prevenire e ridurre al minimo i rischi professionali.

#### **4.18 Norme applicabili in materia di antiriciclaggio**

La Banca, nel rispetto della società e delle Autorità, riconosce l'importanza della lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, poiché influenza aspetti essenziali della vita sociale. Allo stesso modo, la Banca manifesta la sua assoluta solidarietà e la piena cooperazione con le Autorità di settore competenti.

Difatti, grazie all'impegno della Banca, si può ridurre il rischio che i prodotti venduti e i servizi forniti possano essere utilizzati per riciclare denaro o finanziare il terrorismo.

A tal fine, le persone soggette al Codice osserveranno scrupolosamente le norme interne per la prevenzione del riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.

#### **4.19 Segnalazione alla funzione Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio**

1. Qualora la Banca intenda intraprendere qualsiasi transazione che coinvolga autorità governative italiane o straniere, enti pubblici o società pubbliche devono segnalare tale circostanza al Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio e informarla di eventuali agenti o intermediari partecipanti alle operazioni.
2. Sono esclusi dall'obbligo di segnalazione le operazioni che fanno parte di un programma di cooperazione con un organismo governativo debitamente approvato da Santander Consumer Finance S.A., le operazioni bancarie ordinarie e quelle che riguardano importi minimi che pertanto non rappresentano alcun rischio significativo di attività illecita.
3. Dopo aver ricevuto la notifica, il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio adotta le necessarie misure di due diligence per prevenire comportamenti illeciti.

### **5. Correttezza e trasparenza negli affari**

#### **5.1 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.

## 5.2 **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.

## 5.3 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.

## 5.4 Gestione delle informazioni e obbligo di segretezza

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.

In linea generale, le persone soggette al Codice devono mantenere il segreto professionale rispetto a qualsiasi dato o informazione non pubblica di cui vengano a conoscenza in seguito all'esercizio delle proprie funzioni professionali, nei confronti di clienti, altri dipendenti o dirigenti o qualsiasi altra terza parte. Pertanto, e nonostante la regola generale di cui sopra:

- a) Devono utilizzare tali dati o informazioni esclusivamente per l'esercizio delle loro funzioni professionali all'interno della Banca e non possono rivelarli a persone diverse che hanno necessità di conoscere tali fatti per lo stesso scopo e si astengono dall'utilizzare tali informazioni per il loro vantaggio.
- b) I dati e le informazioni relative a conti, posizioni finanziarie, bilanci, attività commerciali e clienti in generale devono essere trattati come riservati e possono essere trasferiti a terzi al di fuori di SCB con espressa autorizzazione del cliente e attraverso procedure legalmente regolate.
- c) Le informazioni riguardanti altri dipendenti, dirigenti e direttori, inclusi, se del caso, la retribuzione, le visite mediche e le valutazioni, devono essere protette secondo gli stessi standard applicabili all'informazione del cliente.

2. Questo obbligo di segretezza continua anche dopo che i rapporti con la Banca sono cessati. Quanto riportato si intende a prescindere dalle risposte alle richieste delle autorità autorizzate in conformità alla normativa vigente. In caso di dubbio, è necessario consultare la funzione Compliance.

## 5.5 Rapporti con il Gruppo

1. Le persone soggette al Codice possono mantenere relazioni con la clientela della Banca, a condizione che siano attività rientranti nello scopo sociale di SCB e rispettino le condizioni di mercato (o condizioni stabilite in generale per i dipendenti). Tuttavia, salvo autorizzazione espressa da parte della Direzione Umane e del Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio, i dipendenti non possono acquistare o concedere in leasing, direttamente o tramite parti correlate, beni appartenente alla Banca. Le stesse restrizioni e autorizzazioni devono essere applicate in caso di trasferimento o leasing alla Banca di beni o beni appartenenti a Soggetti sottoposti al Codice o persone collegate a quest'ultimo.

A tale riguardo, la Direzione Risorse Umane e il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio garantiscono la trasparenza dell'operazione e anche l'uguaglianza di accesso per le altre parti interessate e assicurano inoltre che siano effettuate a condizioni di mercato e non costituiscano un conflitto di interessi o un possibile accesso o uso di informazioni privilegiate.

2. Le persone soggette al Codice si astengono dal partecipare (sia che prendano decisioni o agiscano in rappresentanza di SCB) a transazioni di qualsiasi tipo effettuate dalla Banca in cui esse o qualsivoglia persona ad esse collegata abbiano un interesse personale. Pertanto, e nonostante questa regola generale:

- a) Non devono partecipare o influenzare le procedure per l'iscrizione di prodotti o servizi a

società o persone con le quali la persona soggetta al codice ha una relazione economica o familiare.

b) Non devono concedere trattamenti o condizioni di lavoro particolari sulla base di relazioni personali o familiari.

## 5.6 Operazioni bancarie. Approvazione e condizioni delle transazioni

1. Le persone soggette al Codice la cui sfera di responsabilità include l'autorizzazione di transazioni o procure per la stipulazione di tali operazioni devono astenersi dall'approvare, stabilire le condizioni, elaborare proposte, preparare relazioni, intervenire o influenzare le modalità relative a quelle operazioni nelle quali esse stesse appaiono come beneficiari o garanti.

2. L'obbligo di astensione di cui al punto 1 si applica alle transazioni di clienti che sono collegati o condividono interessi economici con i dipendenti in questione e le operazioni che coinvolgono entità giuridiche alle quali quest'ultima può essere collegata detenendo una partecipazione significativa nel capitale di tali entità, fornendo un qualche tipo di servizio (finanziario, fiscale, relativo al lavoro, ecc.).

3. Ogniqualvolta una qualsiasi delle situazioni descritte nei punti precedenti è applicabile a un dipendente, quest'ultimo deve immediatamente informare il suo diretto superiore. In tutti i casi, la persona soggetta al codice in questione deve astenersi dall'agire o influenzare la transazione in questione. Il suo diretto superiore o un'altra persona con autorità designata da quest'ultimo è responsabile dell'elaborazione della proposta e della relativa decisione sulla transazione proposta.

## 5.7 Investimenti in imprese in cui il Gruppo detiene una partecipazione

Se la persona soggetta al Codice desidera partecipare a qualsiasi attività in cui il Gruppo SCF detenga una partecipazione o un interesse diretto ("coinvestimento") o anche in qualsiasi attività in cui il Gruppo SCF abbia rinunciato alla propria quota, deve ottenere l'autorizzazione preventiva dal suo superiore e dal Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio, una volta verificato che non vi è alcun pregiudizio per gli interessi del Gruppo e che non si è verificato o si verificherà alcun conflitto di interessi sotto qualsiasi aspetto nel futuro.

Fino a quando entrambe le autorizzazioni non sono pervenute per iscritto, l'investimento o la quota detenuta del dipendente non possono aver luogo.

## 5.8 Obblighi contabili

1. Nella stesura delle informazioni finanziarie della Banca e del Gruppo deve essere garantita affidabilità e rigore, assicurando che:
  - i) Le transazioni, i fatti e gli altri eventi contenuti nelle informazioni finanziarie esistono effettivamente e sono stati registrati al momento opportuno.
  - ii) Le informazioni riflettono tutte le transazioni, i fatti e altri eventi in cui la Banca è una parte interessata.
  - iii) Transazioni, fatti e altri eventi sono registrati e valutati in base alle normative applicabili.
  - iv) Le operazioni, i fatti e gli altri eventi sono classificati, presentati e divulgati nelle informazioni finanziarie in conformità alla normativa applicabile.
  - v) Le informazioni finanziarie riflettono, alla rispettiva data, i diritti e gli obblighi attraverso le rispettive attività e passività, in conformità con le normative applicabili.
2. Le informazioni finanziarie comprendono tutti i dati contabili ed economici che il Gruppo può presentare ai mercati mobiliari e archiviare presso gli organismi di vigilanza, indipendentemente dalla frequenza o dalla finalità.

### 5.8.1 Controlli interni

1. Devono essere osservate tutte le procedure di controllo interno stabilite dalla Banca e dal Gruppo per garantire l'ingresso corretto delle transazioni e la loro adeguata riflessione nelle informazioni finanziarie pubblicate.
2. Nella preparazione delle informazioni finanziarie, le funzioni della Banca sono responsabili di ogni attività, processo e sottoprocesso e devono certificare di aver osservato i controlli stabiliti e che le informazioni fornite sono corrette.
3. Il Comitato Audit supervisionerà il processo di presentazione delle informazioni finanziarie con riferimento alle verifiche di audit effettuate annualmente sul processo, oltre all'efficacia dei controlli interni e l'audit interno.
4. Il Comitato Esecutivo Controllo Rischi svolge un'attività di monitoraggio con una visione integrale dei rischi cui la banca è esposta.

## 5.9 Sistema di Whistleblowing

1. Qualsiasi dipendente del Gruppo che venga a conoscenza di un presunto atto illecito o una violazione del presente Codice o in generale di codici, regolamenti di Condotta interna applicabili alla Banca, può comunicarlo direttamente attraverso l'apposito canale

Whistleblowing, rispettivamente al Responsabile del Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio, in caso di conflitto d'interessi, al canale alternativo rappresentato dall'Organismo di Vigilanza.

2. Al fine di incoraggiarne l'utilizzo da parte di tutti i dipendenti, e in linea con i principi del Responsible Banking, il canale di segnalazione whistleblowing si avvale del favorire dell'alta dirigenza del Gruppo. Per tutelare i dipendenti da eventuali ritorsioni le segnalazioni effettuate attraverso questo canale potranno essere inviate su base confidenziale ed anonima. La formazione all'utilizzo del canale sarà garantita a tutti i dipendenti, attraverso idonea procedure e per mezzo di campagne di comunicazione delle misure adottate nell'organizzazione per la gestione delle comunicazioni ricevute.
3. Al fine di garantire la massima efficacia delle segnalazioni e la diffusione delle informazioni, sono stati predisposti appropriati meccanismi di controllo per garantire che eventuali conflitti di interesse siano prevenuti durante le indagini sulle comunicazioni ricevute.
4. Tutti i dipendenti che vengano a conoscenza di un presunto atto illegale o di una violazione del presente Codice o delle normative che disciplinano le attività bancarie (incluse le violazioni della normativa antiriciclaggio, pratiche improprie relative alla contabilità o alla revisione contabile, all'influenza impropria sui revisori esterni (SOX) e qualsiasi atto o condotta che si presume non in linea con i comportamenti aziendali), possono notificarli direttamente al Responsabile del Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio, tramite l'apposito canale.
5. Canale Aperto è il nostro sistema informativo integrato, progettato per aiutare le persone a esprimersi e parlare chiaramente, rafforzando la cultura dell'informazione e della conformità nel Gruppo SCF.
6. La Banca si riserva di applicare misure disciplinari nei confronti di un dipendente che, dolosamente e in maniera premeditata, abbia inviato una segnalazione non veritiera.
7. Il divieto di rappresaglie nei confronti dei dipendenti, non impedisce l'adozione delle misure disciplinari appropriate ognqualvolta l'indagine interna determini che la comunicazione di segnalazione è falsa e sia stata fatta in malafede.

## 5.10 Conservazione delle segnalazioni whistleblowing

1. Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio ha contezza delle segnalazioni di denuncia ricevute, rispettando i requisiti necessari per la protezione dei dati.
2. Dopo aver ricevuto una segnalazione, il soggetto preposto alla ricezione avvia un'inchiesta interna, a meno che la segnalazione non sia manifestamente infondata. Tale decisione non impedirà l'avvio successivo di un'indagine qualora vengano ricevute informazioni aggiuntive.
3. Nell'inchiesta interna è possibile raccogliere, da parte dei soggetti destinatari delle

segnalazioni, tutte le informazioni e la documentazione che ritiene appropriate da qualsiasi area, divisione o società del Gruppo. Nel caso di segnalazioni che implichino il mancato rispetto dei principi etici relativi alle pari opportunità, al rispetto delle persone, all'equilibrio vita / lavoro, alla prevenzione dei rischi professionali e/o ai diritti collettivi, dovrà informarsi la Direzione Risorse Umane.

4. Il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio deve immediatamente riferire agli Organi aziendali preposti per qualsiasi comunicazione relativa a pratiche o atti inerenti la contabilità o la revisione contabile.

## 59. Riservatezza delle comunicazioni di Canal Abierto e divieto di rappresaglie

1. Il Comitato Rischi (presso SCF) e il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio garantiscono la riservatezza delle segnalazioni ricevute;
2. È severamente vietato adottare qualsiasi misura nei confronti di un dipendente del consistente in una rappresaglia o in qualsiasi altro tipo di azione negativa nei confronti di quest'ultimo per aver inviato una segnalazione;
3. Il divieto di ritorsione sopra menzionato non preclude l'adozione degli opportuni provvedimenti disciplinari qualora dall'istruttoria interna venga determinato che la segnalazione è falsa ed è stata effettuata in malafede.

## 6. 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.

### 6.1 Manipolazioni dei mercati

Quantunque i presupposti che possono arrivare ad essere qualificati come manipolazione dei

mercati differiscono 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.

## 6.2 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.

Le notifiche al mercato e la divulgazione di informazioni confidenziali e sensibili relative al Gruppo sono soggette alle seguenti regole:

1. La notifica deve sempre essere anteriore o simultanea alla comunicazione di informazioni sostanziali al mercato o ai media e deve avvenire non appena le decisioni in questione sono state prese, sottoscritte o eseguite.
2. La diffusione di informazioni materiali deve essere veritiera, chiara, completa, corretta, espressa in termini utili e, ove possibile, quantificata.

3. Il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio ha il compito di conservare un registro delle informazioni rilevanti comunicati al mercato.

### 6.3 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.

### 6.4 Condotta nei mercati Regolamentati

1. Tutti i dipendenti soggetti al presente codice effettuano le operazioni sui mercati finanziari (compresi quelli che implicano titoli e altri strumenti finanziari) in conformità ai seguenti principi, oltre che alle regole speciali stabilite dal Codice di condotta nei mercati regolamentati:

- i) Non possono intraprendere alcuna operazione, anche ricorrente o ripetitiva, al fine di ottenere un rendimento immediato (negoziazione speculativa) o che, a causa del loro rischio, volatilità o altre circostanze, potrebbero richiedere un follow-up continuo del mercato che potrebbe interferire con la normale attività professionale svolta per conto della Banca;
- ii) In caso di dubbi sulla natura speculativa o delle transazioni personali, laddove siano coinvolte informazioni privilegiate o rilevanti, Il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio deve essere consultato prima di effettuare l'attività.
- iii) I dipendenti si impegnano a evitare l'indebitamento eccessivo nel finanziamento delle loro operazioni e non possono in alcun caso negoziare nel breve periodo o senza fondi sufficienti.
- iv) Essi non effettuano alcuna transazione basata su informazioni riservate su clienti o fornitori, o informazioni riguardanti la Banca, ottenute nel corso del loro lavoro o per l'esercizio delle loro funzioni. In particolare, tutti i dipendenti soggetti al Codice in possesso di informazioni privilegiate non possono negoziare i titoli o gli strumenti finanziari interessati da tali informazioni, o consigliare a terzi di farlo, trasmettere il contenuto di tali informazioni, salvo nel rigoroso esercizio delle loro mansioni.
- v) Si considera privilegiata qualsiasi informazione che faccia riferimento specifico, diretto o indiretto, a uno o più titoli o strumenti finanziari ammessi alla negoziazione in un sistema di negoziazione o di mercato organizzato o che è in procinto di diventarlo, o agli emittenti di tali

titoli o strumenti finanziari, che non sono stati resi pubblici e che, se resi pubblici, potrebbero avere un'influenza notevole sul rispettivo prezzo di mercato.

vi) Se le persone soggette al Codice ottengono l'accesso alle informazioni privilegiate con qualsiasi mezzo, devono immediatamente informare Il Servizio Compliance e Condotta - DPO&AML di questa circostanza e anche indicare la fonte delle informazioni privilegiate così ottenute. Questo obbligo di segnalazione sarà applicabile anche nei casi in cui le informazioni privilegiate siano ottenute per caso, attraverso commenti casuali o dovuti a negligenza o indiscrezione da parte di persone con l'obbligo di mantenere segrete tali informazioni. Tutti i soggetti che ottengono l'accesso alle informazioni privilegiate in questo modo devono astenersi dal fare qualsiasi uso di tali informazioni e divulgarle a terzi, ad eccezione del Servizio Compliance e Condotta - DPO&AML, come precedentemente indicato.

## 6.5 Regolamento del Codice di condotta nei mercati regolamentati

I soggetti obbligati ai sensi del Codice di condotta nei mercati regolamentati devono attenersi scrupolosamente alle regole stabilite nel presente codice e osservare la speciale diligenza nell'osservanza dei seguenti aspetti:

1. La negoziazione in conto proprio deve essere effettuata attraverso il Gruppo e comunicata alla Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio su base mensile, con le modalità e con le eccezioni stabilite nel Codice di condotta nei mercati regolamentati. Tale negoziazione in conto proprio deve essere ordinata per iscritto o con mezzi registrabili, non deve essere elaborata in caso di insufficiente fornitura di fondi e non può essere di natura speculativa.
2. La negoziazione in conto proprio di titoli del Gruppo Santander deve essere notificata in anticipo. Tali transazioni non possono essere eseguite un mese prima della data dell'annuncio dei rispettivi risultati trimestrali, semestrali o annuali fino alla data successiva a quella in cui tali risultati sono pubblicati. Allo stesso modo, le operazioni di negoziazione in senso inverso che coinvolgono titoli del Gruppo Santander non possono essere eseguite durante i 30 giorni successivi a ciascuna acquisizione o cessione dei titoli stessi.
3. I conflitti di interesse devono essere evitati e il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio deve essere informato di qualsiasi situazione in cui possa verificarsi un conflitto di interessi, secondo l'opinione di un osservatore imparziale.
4. Soggetti sottoposti al Codice devono osservare scrupolosamente i principi cautelativi stabiliti nel Codice di condotta nei mercati regolamentati in relazione a informazioni sensibili,

e in particolare quanto segue:

- i) Esse limitano la conoscenza delle informazioni sensibili alle persone che ne hanno necessariamente bisogno per lo svolgimento delle proprie attività e devono evitare di fare commenti che possano rivelare direttamente o indirettamente il contenuto di qualsiasi informazione sensibile.
  - ii) Non devono scambiare né consigliare alcun trading basato su informazioni privilegiate.
  - iii) Devono rispettare rigorosamente le soglie stabilite dal Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio e, laddove le soglie siano superate, osservano scrupolosamente le misure di controllo stabilite dal Codice di condotta nei mercati dei regolamentati e dai relativi regolamenti di attuazione.
5. Si astengono dal preparare o dall'effettuare pratiche che falsino la libera formazione dei prezzi o che causano, a proprio vantaggio o beneficio di terzi, qualsiasi prestazione artificiale dei prezzi delle azioni.
6. Le persone soggette al Codice prestano particolare attenzione a qualsiasi possibile indicazione di transazioni sospette che implichino abusi di mercato e, nel caso in cui rilevino tali situazioni, devono informare immediatamente Il Servizio Compliance e Condotta – DPO e Antiriciclaggio.

## 6.6 OBBLIGHI FISCALI

### 6.6.1 Obblighi fiscali del gruppo SCF

1. Il Gruppo stabilisce le linee guida e gli standard di gestione fiscale comuni, che si applicano a tutte le entità del Gruppo, non tollera l'evasione fiscale ed è determinata nel suo impegno al rispetto degli obblighi fiscali delle sue controllate, che deve essere allineato con i principi generali che costituiscono la strategia fiscale del Banco Santander, SA.
2. Le persone soggette al Codice devono evitare tutte le pratiche che comportano l'evasione illegale di pagamenti fiscali.
3. Le persone soggette al Codice osservano i principi della strategia fiscale approvata dal Consiglio di Amministrazione. In particolare, devono evitare l'uso di falsificazioni ai fini fiscali, intese come quelle progettate, attraverso l'uso di società holding in paradisi fiscali o territori che non cooperano con le autorità fiscali, al fine di impedire alle autorità di accettare la parte

responsabile delle attività o il detentore finale dei beni o dei diritti coinvolti.

4. Il Consiglio di Amministrazione è l'organo competente per l'approvazione di tutte le operazioni aventi elevati rischi fiscali, e deve essere informato sulle politiche fiscali operate dalla Banca. Prima di redigere il bilancio il Responsabile della Direzione Amministrazione e Controlli riferisce al Consiglio di Amministrazione, direttamente o tramite l'Amministratore Delegato, sulle politiche fiscali applicate durante l'esercizio.
5. Nel caso di transazioni o questioni che devono essere sottoposte al Consiglio di Amministrazione per approvazione, deve essere redatta una relazione sulle conseguenze fiscali ognqualvolta costituiscano un fattore significativo.
6. Le disposizioni di questa sezione saranno regolate dai regolamenti interni.

### 6.6.2 Obblighi fiscali dei clienti

1. Nella commercializzazione e vendita dei prodotti e servizi finanziari, non può essere fornita ai clienti nessun tipo di consulenza o pianificazione fiscale al di là delle informazioni sulle possibili implicazioni fiscali del prodotto oggetto di contratto, attraverso informazioni contrattuali e non di consulenza fiscale. Le presentazioni di prodotti, servizi e contratti devono includere avvertenze o dichiarazioni di non responsabilità esplicite per chiarire questo punto.
2. Per quanto riguarda i prodotti e i servizi registrati, le informazioni fiscali fornite ai clienti per soddisfare i loro obblighi fiscali prima dell'inizio del periodo d'imposta in questione devono essere veritieri e fornite il prima possibile, al fine di evitare qualsiasi incidente o discrepanze con le autorità fiscali.

## 7. 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.

## 7.1 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.

### 7.1.1 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, salvo 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.

### 7.1.2 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. Le persone soggette al Codice devono attenersi rigorosamente ai regolamenti interni in materia di archiviazione e conservazione dei documenti.

In ogni caso, i documenti facenti capi alle aeree preposte devono essere adeguatamente archiviati e conservati per il tempo stabilito nelle procedure di archiviazione, su supporto cartaceo o elettronico:

1. I documenti giustificativi delle note contabili che riflettono le transazioni effettuate dalla Banca;
2. Rapporti depositati presso le autorità su attività sospette di un cliente relative a un possibile caso di riciclaggio di denaro e / o finanziamento del terrorismo o un possibile caso di abuso di mercato, unitamente ai documenti giustificativi.
3. Registri di tutti i corsi impartiti in materia di riciclaggio di denaro e prevenzione del finanziamento del terrorismo.
4. Registri di tutti i corsi tenuti in relazione agli aggiornamenti normativi ai fini di conformità aziendale.
5. Documenti concernenti la segnalazione di irregolarità.

### 7.1.3 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.

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

Ai Destinatari che fanno uso dei sistemi informatici aziendali:

1. 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;
2. 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;
3. 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.
  4. La creazione, l'affiliazione o la cooperazione da parte dei dipendenti di profili nei social network, forum o blog su Internet e le opinioni o dichiarazioni espresse nello stesso devono essere formulate per chiarire che tali opinioni o dichiarazioni sono personali e non riferibili alla Banca. In ogni caso, i dipendenti devono astenersi dall'utilizzare l'immagine, il nome o i marchi della Banca e del Gruppo per aprire account o registrarsi in tali forum o reti.

### 7.1.5 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.

### 7.1.6 Gestione dei beni pignorati

1. I dipendenti soggetti al Codice che, a causa del ruolo che ricoprono, hanno responsabilità, gestiscono informazioni o hanno poteri all'interno del Gruppo per la gestione e la commercializzazione dei propri beni o di quelli aggiudicati, acquisiti o di qualsiasi altra proprietà ad essi affidata, si comporterà come stabilito nei regolamenti interni applicabili a tale riguardo.
2. È vietato ai dipendenti di intraprendere lavori di costruzione, demolizione, ristrutturazione o restauro per conto della Banca senza aver ottenuto i rispettivi permessi e autorizzazioni.

### 7.1.7 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 perseguiti 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.

### 7.2 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.

## 8. 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.

### 8.1 Trattamento di informazioni aziendali

Ogni notizia, informazione ed altro materiale attinente all'organizzazione di impresa, a negoziazioni, operazioni finanziarie e commerciali, know how (contratti, atti, relazioni, appunti, corsi, video, 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 perseguitare il proprio successo di impresa attraverso l'utilizzo di informazioni riservate di concorrenti e soggetti terzi in genere in violazione della normativa vigente.

## 8.2 Diritti dei terzi

Le persone soggette al Codice devono inoltre rispettare i diritti di proprietà intellettuale e industriale detenuti da terzi non appartenenti alla Banca. In particolare, i dipendenti soggetti al seguente Codice non possono includere, utilizzare o impiegare all'interno della Banca alcun tipo di informazione fisica o elettronica appartenente ad un'altra società che sia stata ottenuta nel corso della precedente attività lavorativa o ottenuta senza il dovuto consenso.

## 8.3 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<sup>2</sup> 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 divulgare 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 all'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;

---

<sup>2</sup> Tali dati si riferiscono a tutti i dati personali, medici ed economici e a quelli di qualsiasi altro tipo che possano in qualche modo incidere sulla sfera privata e personale del titolare.

- 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.
- Assicurarsi di fornire i dati strettamente richiesti dagli enti autorizzati (quali Tribunali, Uffici governativi, ed ogni altro ente pubblico autorizzato)

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.

## 9. 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 perseguitando 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.

## 9.1 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 perseguiro 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.

## 9.2 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 defezioni 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 defezioni 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.

### 9.3 Tutela ambientale e politiche di responsabilità sociale e 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.

In relazione alle proprie attività, i Destinatari devono impegnarsi attivamente e responsabilmente a rispettare e osservare le normative sociali e ambientali vigenti, nonché i principi operativi generali del Gruppo Santander in materia di sostenibilità, come stabilito nelle politiche appropriate.

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 defezioni 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.

Infine, nello svolgimento delle attività che coinvolgono settori sensibili, si applicheranno le politiche settoriali in materia di difesa, energia, industria mineraria-metallurgica e *soft commodities*, oltre alla politica di finanziamento dei settori sensibili.

### 10. 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.

## 11. Segnalazioni di violazioni relative al Codice Etico e di Condotta o richiesta di informazioni

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, Torino.

SCB impedisce ritorsioni di qualunque genere per chi abbia fornito in buona fede notizie di possibili violazioni del Codice 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.

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