

# **CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA**

## INDICE

<b>TÍTULO I. OBLIGACIÓN DE CUMPLIR EL CÓDIGO GENERAL</b>	3
1. Obligación de conocer y cumplir el Código General	3
<b>TÍTULO II. PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA</b>	3
2. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético.	3
3. Compromiso	3
4. Responsabilidad	3
5. Compromiso con el Grupo	4
<b>TÍTULO III. PAUTAS DE CONDUCTA PARA ALGUNAS SITUACIONES CONCRETAS.</b>	5
<b>CAPÍTULO I. OPERACIONES POR CUENTA PROPIA.</b>	5
6. Operaciones de inversión y no especulativas.	5
7. Valores del Grupo e Información Privilegiada.	5
<b>CAPÍTULO II. CONFLICTOS DE INTERÉS</b>	6
8. Reglas generales	6
9. Relación con el Grupo.	6
10. Relaciones con proveedores.	6
11. Relaciones con clientes.	6
12. Regalos, comisiones o facilidades financieras.	7
<b>CAPÍTULO III. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD</b>	7
13. Deber general de secreto	7
<b>CAPÍTULO IV. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES.</b>	8
14. Cursos	8
15. Difusión de información.	8
16. Relación con autoridades.	8
17. Actividades políticas o asociativas.	9
<b>CAPÍTULO V. TRATAMIENTO PROFESIONAL A LOS CLIENTES.</b>	9
18. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios.	9
19. Información sobre operaciones en curso o a su liquidación	10
<b>TÍTULO IV. ORGANIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO GENERAL.</b>	10
20. Competencias	10
21. Incumplimiento	10

## TÍTULO I. OBLIGACIÓN DE CUMPLIR EL CÓDIGO GENERAL.

- 1. Obligación de conocer y cumplir el Código General.** El presente Código General es de aplicación a los miembros de los órganos de administración de sociedades del Grupo, a todas las personas que se encuentren sujetas al Código de Conducta en los Mercados de Valores, y a todas las personas que determine la Dirección de Recursos Humanos y se les haya comunicado expresamente su sujeción al presente Código General. A estas personas se las denomina en lo sucesivo "Sujetos del Código".

Los Sujetos del Código tienen la obligación de conocer y cumplir el Código General y de colaborar para facilitar su implantación en el Grupo, incluyendo la comunicación a la Dirección de Cumplimiento de cualquier infracción del mismo que conozcan.

## TÍTULO II. PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA.

- 2. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético.**
  - 2.1** Los Sujetos del Código cumplirán tanto las disposiciones generales (Leyes, reglamentos, circulares de los organismos supervisores) como la normativa interna del Grupo (incluidos, en su caso, el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y el Código de Conducta en los Mercados de Valores) que sea aplicable a su actividad. En la medida en que dichas normas establezcan obligaciones más rigurosas que las recogidas en este Código General, serán de aplicación preferente a las aquí previstas.
  - 2.2.** Todo Sujeto del Código que resulte imputado, inculpado o acusado en un procedimiento judicial penal o administrativo sancionador deberá informar, tan pronto sea posible, a la Dirección de Cumplimiento.
  - 2.3.** Además, desarrollarán una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del Grupo. Se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales o de atraer negocio al Grupo utilizándolas. Se estima desaconsejable la asistencia frecuente a los casinos de juego y, en general, las apuestas. En ningún caso podrán realizarse con personas que mantengan cualquier tipo de relación profesional o de clientela con el Grupo.
- 3. Compromiso.** Los Sujetos del Código se comprometen al ejercicio óptimo de sus funciones en el Grupo. No podrán prestar servicios profesionales, retribuidos o no y cualquiera que sea la relación en que se basen, a clientes del Grupo, salvo autorización expresa de la Dirección de Cumplimiento.
- 4. Responsabilidad.** Los Sujetos del Código emplearán su capacidad técnica y profesional y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de su actividad en el Grupo. En particular y sin perjuicio de dicha regla general:

- (i) Se responsabilizarán de alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.
  - (ii) Se ajustarán en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan a la normativa aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por el Grupo.
  - (iii) Aplicarán los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refiere a las facultades y límites de riesgos.
  - (iv) Realizarán la contabilización de las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.
  - (v) Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.
  - (vi) Cumplirán, en lo aplicable, las normas previstas en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y el Código de Conducta en los Mercados de Valores y las instrucciones dictadas en aplicación de los mismos.
- 5. Compromiso con el Grupo.** Los Sujetos del Código actuarán siempre en el mejor interés del Grupo, haciendo una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición y evitando actuaciones que puedan reportarle perjuicios. En particular y sin menoscabo de la citada regla general:
- (i) Protegerán y cuidarán los activos del Grupo de los que dispongan o a los que tengan acceso, no haciendo más utilización de los mismos que la necesaria para sus funciones y absteniéndose de cualquier disposición o gravamen sin la oportuna autorización.
  - (ii) Cuidarán que la realización de gastos se ajuste estrictamente a las necesidades.
  - (iii) Prestarán especial protección a los sistemas informáticos, extremando las medidas de seguridad de los mismos.
  - (iv) Respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde al Grupo en relación con los cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos; equipos, manuales y videos; conocimientos, procesos, tecnología, "know-how" y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados en el Grupo, ya como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceros. Por tanto, no los utilizarán fuera del mismo y devolverán todo el material en que se soporten cuando sean requeridos para ello.
  - (v) No utilizarán la imagen, nombre o marcas del Grupo sino para el adecuado desarrollo de su actividad profesional en el mismo.
  - (vi) Se abstendrán de utilizar en beneficio propio oportunidades de negocio que sean de interés del Grupo.
  - (vii) No harán un uso inadecuado del correo electrónico, acceso a internet u otras posibilidades similares puestas a su disposición.

## **TÍTULO III. PAUTAS DE CONDUCTA PARA ALGUNAS SITUACIONES CONCRETAS.**

### **CAPÍTULO I. OPERACIONES POR CUENTA PROPIA.**

**6. Operaciones de inversión y no especulativas.** Los Sujetos del Código únicamente podrán realizar operaciones en los mercados financieros (incluidos los de valores y otros instrumentos financieros) con criterios de inversión y nunca de especulación. En particular y sin perjuicio de dicha regla general:

- (i) Operarán sobre valores cotizados en mercados organizados, sobre los que exista información pública y que tengan un alto grado de liquidez.
- (ii) No realizarán operaciones con ánimo de lucro inmediato, con carácter recurrente o repetitivo o que requieran, por su riesgo, volatilidad u otras circunstancias, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir en su actividad profesional en el Grupo.
- (iii) Evitarán el endeudamiento excesivo para financiar sus operaciones y en ningún caso operarán en descubierto o sin la suficiente provisión de fondos.
- (iv) Siempre que sea posible y que las condiciones de realización de las operaciones sean competitivas, procurarán actuar a través de sociedades del Grupo.

### **7. Valores del Grupo e Información Privilegiada.**

- 7.1. Toda compra o venta de acciones emitidas por Banco Santander Central Hispano S.A., Banco Santander-Chile y, en su caso, por la sociedad del Grupo en la que el Sujeto del Código preste sus servicios, deberá ser comunicada a la Dirección de Cumplimiento en el plazo máximo de tres días desde su ejecución.
- 7.2. Los Sujetos del Código que dispongan de Información Privilegiada no podrán realizar operaciones sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecte, ni aconsejar a otros realizarlas, ni transmitir el contenido de la misma salvo en el estricto ejercicio de sus funciones profesionales. Es Información Privilegiada toda información de carácter concreto que se refiere directa o indirectamente a uno o varios valores o instrumentos financieros admitidos a negociación en un mercado o sistema organizado de contratación o en curso de serlo, o a emisores de los mismos, que no haya sido hecha pública y que si lo fuera podría influir de manera apreciable sobre su cotización.

## **CAPÍTULO II. CONFLICTOS DE INTERÉS**

- 8. Reglas generales.** Los Sujetos del Código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los del Grupo o sus clientes. Esta pauta de conducta se aplicará tanto en las relaciones de los Sujetos del Código con el propio Grupo, como en las que mantengan con los clientes del mismo, los proveedores o cualquier otro tercero.
- 9. Relación con el Grupo.** Los Sujetos del Código se abstendrán de participar (ya en la toma de decisiones, ya en funciones de representación del Grupo) en transacciones de cualquier tipo (incluido el otorgamiento de créditos, avales o cualquier otro tipo de facilidades financieras) que estén vinculadas o relacionadas de alguna forma con sus intereses particulares o familiares. En consecuencia y sin perjuicio de la citada regla general:
- (i) Se abstendrán de desarrollar relaciones de negocio con cualquier sociedad del Grupo más allá de la estricta de cliente.
  - (ii) No darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares.
  - (iii) No podrán adquirir, ni directamente ni a través de personas vinculadas, activos o bienes pertenecientes al Grupo, salvo transacciones que sean consecuencia de un proceso público de oferta o autorización expresa de la Dirección de Cumplimiento. Las mismas restricciones se aplicarán en caso de transmisión al Grupo de activos o bienes pertenecientes a Sujetos del Código o personas vinculadas con ellos.
- 10. Relaciones con proveedores.**
- 10.1. Los Sujetos del Código y, muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto. Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad.
- 10.2. La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos establecidos al efecto en cada caso y, de no existir estos, a través de procedimientos transparentes y objetivos.
- 11. Relaciones con clientes.**
- 11.1. Ningún Sujeto del Código podrá aceptar personalmente, salvo autorización escrita previa de la Dirección de Cumplimiento, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes, salvo los resultantes de relaciones familiares.
- 11.2. Se procurará evitar la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros empleados o canales del Grupo.

11.3 En ningún caso se estimulará la realización de una operación por un cliente para beneficiar a otro, salvo que ambos conozcan sus diferentes posiciones y acepten expresamente realizar la operación. Deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.

## **12. Regalos, comisiones o facilidades financieras.**

12.1 Queda prohibida la aceptación de cualquier tipo de ingresos o comisiones por operaciones efectuadas por el Grupo, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo en beneficio propio.

12.2. Ningún Sujeto del Código puede aceptar regalos, invitaciones, favores o cualquier otro tipo de compensación vinculada con su actividad profesional en el Grupo y que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartidas o cualquier otro tercero. No se incluyen en dicha limitación:

- (i) Los objetos de propaganda de escaso valor.
- (ii) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos sociales.
- (iii) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad o de boda), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado por un observador objetivo como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial, será rechazado y puesto en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento. Aun no dándose dichas circunstancias, cualquier regalo, invitación o atención cuyo valor sea superior a 150 euros deberá ser previamente autorizado por el Director de Área de la persona a la que se destine.

12.3. Ningún Sujeto del Código podrá, por si o por persona interpuesta, tomar dinero a préstamo o recibir cualquier otro tipo de facilidad financiera de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartidas o cualquier otro tercero, salvo lo que pueda resultar de relaciones familiares.

## **CAPÍTULO III. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.**

### **13. Deber general de secreto.**

13.1 Con carácter general, los Sujetos del Código deben guardar confidencialidad respecto a cuantos datos o información no públicos conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, al Grupo, a otros empleados o a Directivos del mismo o a cualquier otro tercero.

En consecuencia y sin perjuicio de la anterior regla general:

- (i) Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en el Grupo, no podrán facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad y se abstendrán de usarla en beneficio propio.
- (ii) Todos los datos de carácter personal serán tratados de forma especialmente restrictiva, de manera que únicamente se recabarán aquellos que sean necesarios y se aplicará a los mismos y a los archivos en que se recojan los criterios de seguridad, veracidad y exactitud que resultan de la normativa aplicable, procurando el máximo respeto a la intimidad.
- (iii) Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y, en general, actividad de los clientes serán tratados con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos al Grupo, salvo autorización expresa del cliente, según procedimientos legalmente regulados.
- (iv) La información relativa a otros empleados, miembros del Directorio y Directivos, incluida, en su caso, la relativa a remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas será tratada con especial cuidado.

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

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

#### **CAPÍTULO IV. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES.**

- 14. Cursos.** La participación de los Sujetos del Código como formadores en cursos o seminarios externos requerirá la previa autorización del Director de su Área.
- 15. Difusión de información.**
- 15.1 Los Sujetos del Código se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento, cualquier información o noticia sobre el Grupo o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiendo para ello en todo caso a la Dirección de Comunicación.
- 15.2 Los Sujetos del Código evitarán la difusión de comentarios o rumores.
- 16. Relación con autoridades.**



- 16.1 Los Sujetos del Código mantendrán con los representantes de las autoridades una actitud de respeto y colaboración en el marco de sus competencias.
  - 16.2 Los requerimientos de información u órdenes de ejecución serán registrados tan pronto se reciban, y a la mayor brevedad se remitirán a la Dirección de Cumplimiento para facilitar el trámite que proceda.
  - 16.3 Queda prohibido cualquier ofrecimiento, favor, compensación o atención a funcionarios públicos o empleados de autoridades que pueda reputarse esté vinculado al propósito de obtener beneficios o la adopción de resoluciones por las autoridades o supervisores.
- 17. Actividades políticas o asociativas.**
- 17.1 La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan los propios del Grupo o las contribuciones o servicios a los mismos deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo.
  - 17.2 Previamente a la aceptación de cualquier cargo público, los Sujetos del Código deberán ponerlo en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento con la finalidad de poder determinar la existencia de incompatibilidades o restricciones.

## **CAPÍTULO V. TRATAMIENTO PROFESIONAL A LOS CLIENTES.**

- 18. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios.** Los Sujetos del Código pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, de forma que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costos. Por tanto y sin perjuicio de dicha regla general:
- (i) Informarán a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, muy especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo. Cualquier previsión o predicción debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
  - (ii) Aplicarán las tarifas de comisiones vigentes.
  - (iii) Evitarán la contratación de productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el cliente.
  - (iv) No ofrecerán ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.

- (v) Se asegurarán de que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los clientes.

**19. Información sobre operaciones en curso o a su liquidación.**

- 19.1. Los Sujetos del Código suministrarán a los clientes, de forma clara, correcta, precisa, suficiente y en tiempo hábil, la información de que dispongan que afecte de manera relevante a sus operaciones y recabarán las instrucciones que puedan ser necesarias.
- 19.2. Tratándose de contratos de duración superior a un año, deberán facilitarles información periódica adecuada. Igualmente informarán de las modificaciones de tarifas o comisiones.
- 19.3. En las liquidaciones que se practiquen por operaciones o servicios se recogerán los datos necesarios para que el cliente pueda comprobar el resultado de la liquidación y las condiciones financieras de la operación.

## **TÍTULO IV. ORGANIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO GENERAL.**

**20. Competencias.**

- 20.1. Corresponde a la Dirección de Cumplimiento organizar la formación para el adecuado conocimiento del Código General, establecer, a propuesta de la Dirección de Recursos Humanos, la relación de Sujetos del Código, interpretarlo y el resto de las funciones que en él se le atribuyen.
- 20.2. Son, a su vez, competencia de los Directores de Unidad, Área o División velar por el cumplimiento del Código General en su respectivos ámbitos y de la Dirección de Recursos Humanos procurar, en general, la adecuada observancia del mismo.

**21. Incumplimiento.**

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