

# **Política de Canal Abierto**

(traducción en español\*)

**(Canal interno de comunicación)**

**PagoNxt Group**

\*Esta versión es una traducción de la regulación interna original que se redactó en inglés ([aquí](#)). En caso de discrepancia entre las dos versiones, la versión en inglés prevalecerá sobre esta española.

This version is a translation of the internal regulation that was written in English ([here](#)). In the event of any discrepancy between the two versions, the English version shall prevail over the Spanish one.

## Contenido

1. Introducción
  - 1.1. Propósito y contexto
  - 1.2. Definiciones y alcance
  - 1.3. Ámbito de aplicación y propiedad
2. Criterios
  - 2.1. Normas comunes
  - 2.2. Criterios de gestión
  - 2.3. Garantías para el usuario
  - 2.4. Iniciativas locales
3. Gobierno
4. Control de cambios

**Anexo I:** Tipo de casos que pueden ser reportados a través de Canal Abierto y definiciones

**Anexo II:** Canales externos de denuncia de infracciones amparados por el ámbito material de aplicación de la ley española 2/2023

**Anexo III:** Procedimiento para el uso y funcionamiento de Canal Abierto

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Propósito y contexto

Todas las unidades del Grupo PagoNxt contarán con un sistema de reporte interno, una línea ética o un canal de denuncia de irregularidades (denominado Canal Abierto<sup>1</sup> a nivel del Grupo PagoNxt). Su finalidad será detectar y actuar sobre cualquier conducta que infrinja el Código de Conducta de PagoNxt o infrinja nuestra cultura y comportamientos de PagoNxt “Imagine | Care | Simplify”, así como cualquier otra regulación interna o externa, fomentando al mismo tiempo un ambiente en el que empleados, ejecutivos, empleados, ejecutivos, empleados, empleados, empleados, empresas y empresas de servicios. los directores y cualquier tercero que interactúe con PagoNxt Group pueden hablar y ser verdaderamente escuchados, fortaleciendo así la cultura de informes y cumplimiento de PagoNxt Group, en consonancia con la de Santander Group. Para ello, PagoNxt Group anima activamente a los empleados a denunciar cualquier irregularidad.

Esta normativa interna tiene como objetivo definir la política y los criterios globales que deben regir el establecimiento y la gestión de los sistemas de información que cada entidad del Grupo PagoNxt pone a disposición de sus grupos de interés, con el fin de:

- Alinearlos con el modelo de CANAL ABIERTO definido y promovido globalmente por el consejo de administración de Banco Santander, S.A, por los órganos de gobierno y la alta dirección del Grupo PagoNxt ; y.
- Garantizar que los canales de presentación de informes del Grupo PagoNxt cuentan con principios y procedimientos sólidos y estandarizados que permiten la presentación coherente de la información a sus respectivos órganos de gobierno.

Esta normativa interna contiene tanto la política sobre el Canal Abierto (aplicable a todas las entidades del Grupo PagoNxt) como el procedimiento para el uso y operación de dicho canal, (solo aplicable a aquellas entidades de PagoNxt que se hayan adherido a Canal Abierto)<sup>2</sup>.

### 1.2. Definición y alcance

Canal Abierto es el mecanismo para reportar **conductas sospechosas relacionadas con el trabajo**, tales como:

- Actos ilegales en el lugar de trabajo.
- Irregularidades e incumplimientos del Código de Conducta de PagoNxt y de su normativa de desarrollo que puedan dar lugar a acciones disciplinarias.

<sup>1</sup> Canal Abierto es el modelo de sistema de información interna establecido por el Grupo PagoNxt para cubrir todos los canales de información disponibles, el responsable de la misma y sus principios rectores, que se establecen en este reglamento interno.

<sup>2</sup> Lista actual de las entidades de PagoNxt adheridas a Canal Abierto: PagoNxt S.L., PagoNxt Merchant Solutions, (PNMS) S.L., incluyendo su sucursal alemana, PNMS India Private Limited, PNMS FZ-LLC, Getnet Europe, Entidad de Pago S.L. Unipersonal, incluyendo su sucursal alemana, Getnet Merchant Solutions UK Ltd, Getnet Uruguay, New Age Data, PagoNxt Trade Services, PagoNxt Trade Services, S.L. (cubriendo One Trade and Payments Hub, así como la sucursal del Reino Unido), PagoNxt OneTrade España EDE, S.L. PagoFX UK y cualquier otra entidad de PagoNxt que pueda adherirse al Canal Abierto de vez en cuando.

- Prácticas inadecuadas de contabilidad, auditoría o control interno, o influencia inapropiada en auditores externos (SOX).
- Infracciones de la normativa antiblanqueo de capitales y financiación del terrorismo o de la normativa interna para garantizar su cumplimiento, así como soborno y corrupción.
- Incumplimientos de la normativa del mercado de valores.
- Conducta que pueda constituir un acto contrario a la ley u otra normativa aplicable, en particular un delito penal o administrativo grave o muy grave o una infracción del Derecho de la Unión Europea<sup>3</sup> u otra normativa aplicable.
- Actos o conductas presuntamente incumplidas con las conductas corporativas vigentes en cada momento en el Grupo PagoNxt.

**El Apéndice I** de este reglamento interno contiene una lista de los tipos de conducta que pueden ser reportados a través de Canal Abierto y las definiciones relacionadas.

### 1.3.Ámbito de aplicación y propiedad

Este Reglamento Interno es obligatorio en todo el Grupo PagoNxt. Consulte el siguiente documento “*Principios generales y comunes de la regulación interna y cómo se implementa en las subsidiarias de PagoNxt*” para obtener más detalles sobre las instrucciones de aplicabilidad, adopción y transposición.

La función de Riesgo y Cumplimiento de PagoNxt es responsable del desarrollo y la interpretación de este documento.

## 2. CRITERIOS

Dado que Canal Abierto es un mecanismo global dentro del Grupo PagoNxt, se estructura en los siguientes niveles para lograr una implementación efectiva:

- a) **Normas comunes (Sección 2,1):** Estos son los pilares del modelo Canal Abierto del Grupo PagoNxt. Han sido diseñados teniendo en cuenta las normas internacionales y las mejores prácticas adoptadas por las unidades locales del Grupo PagoNxt. **Todos los canales de PagoNxt deben cumplir con estos estándares** para ser considerados alineados con el modelo global de Canal Abierto.
- b) **Criterios de gestión (Sección 2,2):** Estos elementos han sido acordados globalmente para lograr una gestión estandarizada y consistente de todos los canales y garantizar que Canal Abierto cumpla con su propósito, no solo como una herramienta para impulsar la cultura corporativa, sino también como una herramienta para la gestión de todos los canales. pero para la gestión de riesgos y la identificación de las principales preocupaciones dentro del Grupo PagoNxt, para que puedan ser mitigadas y reportadas a la alta dirección de PagoNxt y del

---

<sup>3</sup> Toda persona que comunique este tipo de conductas también estará protegida por las normas específicas de protección establecidas en la Ley 2/2023.

Grupo Santander, cuando así lo requiera el Modelo de Gobernanza Interna de PagoNxt.

- c) **Garantías para el usuario (Sección 2,3):** Son las garantías que el Canal Abierto tiene con respecto a los usuarios que acceden al mismo.
- d) **Iniciativas locales (Sección 2,4):** Las unidades locales de PagoNxt podrán poner en marcha cualquier iniciativa que consideren apropiada para fomentar el uso y la mejor gestión de los canales.

## 2.1. Normas comunes

Los estándares comunes que deben cumplir todos los canales del Grupo PagoNxt son los siguientes:

- **Tono desde arriba**

El apoyo y la participación de la alta dirección en la existencia y gestión de Canal Abierto es clave para garantizar que funcione correctamente y que los empleados y otras partes interesadas confíen en él.

Es una buena práctica muy recomendable que el CEO local o los Gerentes Generales patrocinen a Canal Abierto a través de comunicaciones internas u otras formas de comunicación (videos, por ejemplo), destacando la importancia de usarlo para reportar irregularidades que puedan ser investigadas y dar lugar a mejoras en la entidad.

El responsable de la gestión del sistema interno de informes (Canal Abierto) de PagoNxt, S.L., será el director de cumplimiento (CCO), ya que las funciones del CCO se realizan de forma independiente y autónoma, con el apoyo de los recursos humanos y materiales necesarios en este sentido. Para cada entidad de PagoNxt adherida a Canal Abierto, este rol será asumido por el responsable de la función de Cumplimiento, evitando siempre conflictos de intereses. Esta designación será adoptada por cada consejo de administración, u órganos de gobierno, y comunicada a la *Autoridad Independiente de Protección al Informante*, cuando así lo exija la Ley 2/2023.

Las funciones que intervienen en la gestión de Canal Abierto deben mantener informado al responsable de Canal Abierto del resultado de las investigaciones realizadas y de las principales acciones que realizan en este sentido. En todo caso, la Función de Cumplimiento coordinará la gestión de Canal Abierto.

- **Deber de reportar cualquier acto ilegal o incumplimiento**

Todos los miembros del personal, incluidos los altos directivos y los miembros de los órganos de gobierno de las empresas que componen el Grupo PagoNxt, están obligados a informar a la empresa relacionada de cualquier sospecha de infracción penal o administrativa grave o muy grave, o de incumplimiento de la

legislación de la Unión Europea, u otra normativa aplicable, y cualquier acto ilegal sospechoso.

- **Iniciativas de sensibilización**

Es importante concienciar sobre la existencia de los canales entre todos los empleados para que sepan lo importante que es utilizarlos para crear un ambiente de trabajo positivo. Para ello, se llevarán a cabo regularmente iniciativas para concienciar o capacitar a todos los empleados para que puedan ver la importancia de este canal, sus características y cómo funciona.

- **Fácil acceso al canal**

Canal Abierto debe ser fácilmente accesible y estar disponible en el portal de Regulación Interna de PagoNxt, en las intranets locales, en el sitio web corporativo, cuando esté disponible, por teléfono o utilizando cualquier otro dispositivo electrónico, y debe ser fácil para cualquier empleado o tercero de localizar.

- **Información para empleados sobre estadísticas, resultados y lecciones aprendidas de los informes recibidos a través de Canal Abierto**

Los empleados serán informados, a través de comunicaciones generales, sobre la gestión y consecuencias de los informes recibidos a través de Canal Abierto.

El objetivo de esta iniciativa es promover el uso del canal, mostrando que se están tomando acciones cuando se plantean problemas, para proporcionar información sobre las acciones tomadas, y para asegurar que las medidas y mejoras implementadas en cada unidad puedan ser usadas como ejemplo para prevenir comportamientos similares en el futuro.

- **Cuando los reporteros lo soliciten, los informes hechos a través de Canal Abierto permanecerán anónimos**

Cualquier persona que acceda al canal tendrá derecho a hacerlo de forma anónima y este anonimato se garantizará a través de los mecanismos adecuados, en la medida permitida por la ley. Todos los informes serán completamente confidenciales, independientemente de que se hayan hecho anónimamente o no.

- **Posibilidad de utilizar Canal Abierto para reportar conductas no alineadas con los comportamientos corporativos**

El respeto a nuestra cultura corporativa y a los comportamientos y valores que la representan es esencial. Por lo tanto, el canal puede utilizarse para informar no solo de infracciones penales o administrativas graves o muy graves, o de infracciones del Derecho de la Unión Europea, u otra normativa aplicable, o de

irregularidades o infracciones más graves del Código de Conducta, pero también cualquier conducta relacionada con el trabajo que no esté alineada con la cultura corporativa de PagoNxt Group, incluyendo sus comportamientos corporativos.

- **Gestión de Canal Abierto por parte de un proveedor externo para garantizar la confidencialidad y el anonimato de los informes**

Como mejor práctica, se considera muy útil contar con una plataforma de recepción de informes gestionada por un proveedor externo para garantizar la confidencialidad y el anonimato de los informes, sin perjuicio de las demás garantías vigentes, mencionadas en el apartado 2,3 siguiente.

- **Mecanismos establecidos para prevenir conflictos de intereses mientras se investigan los informes**

Una de las garantías inherentes a este canal es la prevención de conflictos de intereses durante las investigaciones (Sección 2,3). Por lo tanto, es esencial establecer controles y mecanismos adecuados para mitigar estas situaciones.

- **Revisión periódica de Canal Abierto por Auditoría Interna**

Auditoría Interna revisará los canales del Grupo PagoNxt y, como parte de sus funciones, evaluará periódicamente, de acuerdo con su evaluación de riesgos y el plan de auditoría anual, si los canales cumplen con estas normas comunes.

## 2.2. Criterios de gestión

Los canales del Grupo PagoNxt deben cumplir con los siguientes criterios de gestión:

- **Taxonomía de casos que pueden ser reportados usando Canal Abierto**

**El Apéndice I** contiene una lista de los tipos de casos y las definiciones que son aplicables al aprobar esta política. Esta taxonomía debe ser aplicada por todas las entidades del Grupo PagoNxt para clasificar los casos reportados usando Canal Abierto.

La lista de tipos de casos puede ser revisada por PagoNxt Risk & Compliance (Holdco) y modificada por una resolución del comité de gestión. Esto se notificará a los equipos de Riesgo y Cumplimiento de PagoNxt para garantizar que todos los casos se clasifiquen de forma estandarizada.

- **Canales habilitados para empleados y terceros (proveedores, clientes, etc.)**

Canal Abierto se proporciona para recibir informes realizados por:

- Profesionales del Grupo PagoNxt <sup>4</sup>;

---

<sup>4</sup> Los informes se referirán a hechos conocidos dentro del ámbito de una relación profesional que está en curso o que ha finalizado (por ejemplo, antiguos empleados) o que aún no ha comenzado (por ejemplo, candidatos en procesos de contratación).

- Accionistas;
  - Miembros del consejo de administración;
  - Pasantés;
  - Proveedores de servicios grupales;
  - Clientes;
  - Y cualquier otro tercero que se encuentre en proceso de adquirir alguna de las condiciones anteriores, o después de haberla perdido, que se haya visto afectado por la conducta denunciada en dicho proceso.
- **Procesamiento de casos recibidos por otras fuentes internas (por ejemplo, recursos humanos, auditoría interna y funciones de control) o externas**

Canal Abierto recibe todos los informes realizados por empleados o terceros que hayan decidido utilizar personalmente este canal para este fin.

Además, la Función de Cumplimiento podrá remitir a Canal Abierto casos que hayan llegado a su atención a través de otras fuentes internas o externas y que representen un presunto incumplimiento de la ley o del Código de Conducta y, en particular, una sospecha de infracción penal o administrativa grave o muy grave o de incumplimiento del Derecho de la Unión Europea, sin necesidad de solicitar el consentimiento previo del empleado afectado<sup>5</sup>.

Cualquier comunicación o conversación entre los empleados y el personal de Recursos Humanos de PagoNxt en relación con asuntos de trabajo o conducta que no estén alineados con los comportamientos corporativos no serán incluidos en Canal Abierto por el personal de Recursos Humanos a menos que el reportero lo solicite expresamente.

Toda persona que reciba un informe amparado por Canal Abierto y que no se haga responsable de la gestión del informe deberá remitirlo inmediatamente a Canal Abierto, respetando en todo momento las medidas de protección de la denuncia establecidas en esta política, las disposiciones de protección de datos y demás normativa aplicable.

Con este fin, se desarrollarán y pondrán en marcha iniciativas de formación y sensibilización para garantizar que los empleados sepan actuar si reciben un informe cuya gestión no es su responsabilidad.

Cualquier incumplimiento y, en particular, conducta que pueda constituir un delito penal o administrativo grave o muy grave o incumplimiento del Derecho de la Unión Europea, que se conozca en los medios de comunicación, podrá gestionarse a través de Canal Abierto, siempre que cumpla con los criterios de aceptación de admisión establecidos en el apartado 1,2 anterior.

- **Mecanismos de prevención de conflictos de intereses**

Al gestionar los casos que se reciban a través de Canal Abierto se tendrán en cuenta los principios generales para la gestión de conflictos de intereses: (i)

---

<sup>5</sup> Las infracciones identificadas por el cumplimiento no tienen que estar sujetas a los controles realizados de forma regular.

prevenir; (ii) divulgar; y (iii) abstenerse de participar en la decisión, y actuar de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Conflictos de Interés de PagoNxt.

Si surge un posible conflicto de intereses en relación con la persona (o equipo) responsable de llevar a cabo la investigación, el caso debe reasignarse a otra persona o equipo diferente.

En casos excepcionales, puede ser necesario utilizar un investigador externo.

- **Derechos del informante y de la persona investigada**

La investigación interna respetará los derechos fundamentales del informante y de la persona investigada.

Las personas que reporten a través del Canal Abierto tendrán derecho a la confidencialidad de los hechos denunciados, preservando su identidad, y no podrán ser objeto de represalias por el uso del Canal Abierto de buena fe.

Toda la información, documentación, pruebas, deliberaciones, etc. relativa a la investigación interna será confidencial. A este respecto, solo las personas específicamente designadas para este fin participarán en las investigaciones internas.

En caso de que sea necesario compartir la documentación generada en la investigación (incluyendo el informe final) con cualquier persona ajena a las designadas para llevar a cabo la investigación, se deberá obtener la autorización de los responsables de las funciones de Cumplimiento y Recursos Humanos.

Las personas investigadas serán informadas de las acciones u omisiones que se les atribuyan (en el tiempo y la forma que se consideren apropiados para asegurar el éxito de la investigación), tendrán derecho a ser escuchadas en cualquier momento, y se dará la oportunidad de presentar argumentos y utilizar cualquier medio de defensa que se considere apropiado.

En todos los casos, se respetará la presunción de inocencia, al honor y acceso al expediente de las personas investigadas. El acceso al expediente se entenderá como el derecho a conocer los hechos que se le atribuyen sin revelar información que pueda identificar al denunciante sin comprometer el resultado de la investigación.

Esta obligación de informar a la persona investigada no se aplicará en los casos en que el informe sea infundado, no se procese directamente a través de este canal o se refiera a casos de lavado de activos y financiación del terrorismo. Estos casos se regirán por la legislación vigente y la normativa interna, especialmente en lo que respecta a la prohibición de la divulgación en relación con los informes y el examen de las transacciones. El derecho de información de la persona investigada no será aplicable cuando pueda comprometer la confidencialidad de la persona denunciante, tal como establece la normativa de protección de datos.

Las personas investigadas podrán explicar su versión y aportar los medios de prueba que consideren necesarios, pudiendo presentar alegaciones escritas.

Del mismo modo que para los informantes, se preservará su identidad y se garantizará la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

Se debe garantizar que el procedimiento de investigación interna realizado es independiente, libre de cualquier conflicto de intereses, incluso potencial, de acuerdo con lo establecido en esta Política, el Procedimiento de Uso y Operación del Canal Abierto (ver apéndice 3 de este Reglamento Interno) y PagoNxt Regulación Interna de Conflictos de Intereses.

Asimismo, las acciones llevadas a cabo por el equipo de investigación deben ser proporcionales y respetar en todo caso los derechos a la intimidad, al honor y a la propia imagen de las personas involucradas en los hechos investigados.

- **Duración máxima de la investigación y resolución de los casos recibidos**

Canal Abierto confirmará la recepción al reportero de cualquier comunicación recibida en un plazo máximo de cinco días.

Los casos recibidos a través de Canal Abierto deben ser tramitados en un plazo máximo de 60 días, a menos que existan circunstancias especiales de complejidad o razones válidas que justifiquen extender este plazo por otros 30 días.

Se informará al director de cumplimiento de cada entidad/jefe de Riesgo y Cumplimiento de los casos en los que la investigación esté demorando más de 60 días.

- **Tramitación de los casos recibidos**

Todos los casos reportados a través de Canal Abierto serán debidamente procesados, sin perjuicio de que se consideren válidos o infundados durante el proceso.

En los casos en que se requiera información adicional del reportero para iniciar o continuar con la investigación, la información será solicitada y debe ser recibida en 15 días o el caso será cerrado y clasificado como “información insuficiente”.

Para la investigación interna se podrá recabar toda la información y documentación que se considere adecuada de cualesquiera funciones o empresas del Grupo. También se puede solicitar cualquier ayuda de Auditoría Interna u otras funciones.

Los casos recibidos serán tramitados de acuerdo con lo dispuesto en el Procedimiento de Uso y Operación de Canal Abierto (véase el apéndice 3 de este Reglamento Interno).

- **Supervisión, informes y escalamiento**

- Las entidades del Grupo PagoNxt deben enviar un informe trimestral a PagoNxt Risk & Compliance con los KPI sobre todos los casos recibidos a través de Canal Abierto. Sin embargo, deben especificar expresamente cuáles se refieren a casos comunicados por reporteros que se denominan empleados.

- Cualquier caso que afecte a un miembro de la alta dirección<sup>6</sup> o de los órganos de gobierno de una empresa del Grupo debe ser escalado por los equipos de Cumplimiento local a Riesgo y Cumplimiento de PagoNxt Holdco para su información, y al respectivo foro de gobierno corporativo cuando afecte a un director o alto directivo, sin perjuicio de que será gestionado e investigado a nivel local, cuando la conducta se haya producido a ese nivel local. Las conclusiones de la investigación también se comunicarán a Risk & Compliance de PagoNxt Holdco.
- Las funciones de cumplimiento en toda la estructura del Grupo PagoNxt analizarán las tendencias y patrones de las medidas adoptadas en caso de irregularidades o incumplimientos con el fin de identificar fluctuaciones en el porcentaje de medidas disciplinarias que se están adoptando en la unidad local respectiva.

Los valores atípicos estadísticos que se identifiquen se comunicarán a los órganos de gobierno competentes.

- Las funciones locales de Cumplimiento deben informar a su debido tiempo y forma cuando se reciban informes sobre irregularidades en el área de contabilidad o auditoría, y deben remitirlos al comité de auditoría local, o el respectivo consejo de administración, enviando la resolución a Cumplimiento Normativo del centro corporativo del Grupo Santander para su presentación al comité de auditoría de Banco Santander, S.A.

- **Sistema disciplinario**

Una vez finalizada la investigación, se emitirá una resolución sobre el caso, determinando si se considera que se ha producido un incumplimiento de la ley, interno o cualquier otra normativa aplicable, mediante el cual:

- Si se considera que no se ha establecido la existencia de un incumplimiento, se tomará la decisión de cerrar el caso sin necesidad de tomar ninguna acción, y de archivarlo. Se informará al reportero y a las personas afectadas en consecuencia.
- Si se considera que se ha establecido la existencia de una infracción, se remitirá a la función de Recursos Humanos o al órgano competente con el fin de promover la adopción de medidas disciplinarias adecuadas o la adopción de medidas correctivas o preventivas de carácter organizativo o educativo.

Si los hechos pudieran ser indicativos de un delito, el responsable de la gestión de Canal Abierto presentará el expediente al Departamento Jurídico. Este último presentará inmediatamente la información relacionada al fiscal o, si los hechos afectan a los intereses financieros de la Unión Europea, a la fiscalía europea, a menos que después de los resultados de la evaluación, la naturaleza de la conducta no califique como delito (esto se notificará a la función de cumplimiento). Sin

---

<sup>6</sup> La población equivalente a Promontorio, Faro y Solaruco a nivel del Grupo Santander será el equipo directivo senior de PagoNxt (es decir, jefe de negocios y jefe de funciones, así como el resto de CEO/Gerentes Generales de cada entidad de PagoNxt).

embargo, si la evidencia es clara, esta decisión de presentar la información se tomará antes de que se concluya la investigación.

Asimismo, podrán adoptarse medidas para mejorar la regulación interna, procedimientos, políticas o herramientas de la unidad local para evitar la recurrencia de la irregularidad detectada, así como para fomentar la cultura PagoNxt y el cumplimiento de los comportamientos corporativos y la normativa aplicable.

### 2.3. Garantías para el usuario

Las garantías que definen a Canal Abierto son las siguientes:

- **Política de puertas abiertas**

Los reporteros pueden utilizar Canal Abierto, que será el canal preferido, para informar directamente de cualquiera de las situaciones descritas anteriormente, independientemente de la compañía del Grupo PagoNxt <sup>7</sup>en la que se desarrolla. Los casos pueden ser reportados a través de Canal Abierto por escrito, en el siguiente sitio web:

**<https://pagonxt.ethicspoint.com>**

También se puede solicitar una reunión cara a cara con los gerentes de Canal Abierto.

Otra opción es enviar una carta a Compliance a la siguiente dirección postal en PagoNxt Holdco (o la dirección respectiva de cada función de cumplimiento de PagoNxt):

Cumplimiento PagoNxt, S.L.  
Edificio Alhambra, Planta 2  
Avenida de Cantabria, s/n  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid, España

En todos los casos, los reporteros también tienen la opción de denunciar conductas que puedan considerarse como infracciones penales o administrativas graves o muy graves o infracciones del Derecho de la Unión Europea a través del canal establecido por la Autoridad Independiente de Protección de los Reporteros, y a través de los canales establecidos por otros organismos, enumerados en **el Apéndice II** con fines meramente ilustrativos.

---

<sup>7</sup> Tenga en cuenta que de acuerdo con esta política de puertas abiertas, Santander Group Canal Abierto también está disponible para todas las entidades dentro del Grupo Santander y se puede contactar en el sitio web <http://www.canalabierto.ethicspoint.com> o verbalmente, llamando al centro de llamadas al 900-99-0011, con el código de marcado directo 844-742-7329. Las referencias al Código General de Conducta de Santander, Cultura y Comportamientos Simples y Justos, son equivalentes a las de PagoNxt (Código de Conducta, Cultura y Comportamientos Imagine, Cuide y Simplifique).

- **Confidencialidad y anonimato**

Los informes realizados a través de Canal Abierto serán confidenciales y, si se prefiere, anónimos.

En los informes confidenciales, el Grupo PagoNxt preservará la identidad del reportero, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de los derechos de las personas físicas o jurídicas acusadas de mala fe.

Tanto el Cumplimiento como los Recursos Humanos garantizarán el mantenimiento de la confidencialidad. Para ello, identificarán posibles conflictos de intereses u otras circunstancias que puedan comprometer esta confidencialidad y tomarán las medidas necesarias para resolverlos.

Cualquier persona (incluidas las personas interesadas) que tenga conocimiento de un informe recibido a través de Canal Abierto está obligado a mantener el secreto sobre la identidad del reportero y los hechos y circunstancias relacionados con el informe.

Si se inician procedimientos judiciales o administrativos como resultado del informe realizado, puede ser necesario informar a la autoridad judicial o judicial competente de la identidad del reportero, de conformidad con la ley.

- **Prohibición de represalias**

Los reporteros que presenten casos de buena fe estarán protegidos contra cualquier tipo de discriminación y penalización como resultado de los informes realizados. Queda estrictamente prohibido tomar cualquier medida contra el reportero que constituya una represalia, incluida la amenaza del mismo, o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber denunciado una acción que se presume ilícita, irregular o no alineada con los comportamientos corporativos en vigor.

Represalia significa cualquier acto u omisión que, directa o indirectamente, representa un trato desfavorable y coloca a la persona que lo sufre en una desventaja particular en comparación con otra persona, en el entorno laboral, únicamente como resultado de ser un reportero o de haber hecho una divulgación pública.

A modo de ilustración, se entiende que las represalias son<sup>8</sup>:

- i) Suspensión del contrato de trabajo, despido o terminación del contrato de trabajo o de la relación estipulada por la ley, incluida la no renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal después de que haya expirado el período de prueba, o terminación o cancelación anticipada de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier acción disciplinaria, la degradación o denegación de promociones y

---

<sup>8</sup> Extractos de la Ley Española 2/2023 como ejemplos.

cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno permanente, en el caso de que el empleado tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un contrato permanente;

- ii) Daños, incluyendo a la reputación del reportero, o pérdidas financieras, coerción, intimidación, acoso u ostracismo;
- iii) Evaluación o referencias injustificadamente negativas con respecto al desempeño profesional o laboral del reportero;
- iv) Rechazo de la formación;
- v) Discriminación, o trato desfavorable o desleal; y
- vi) Prohibición de contactar con proveedores.

El alcance de la protección se extiende a las personas relacionadas con la persona denunciante (compañeros de trabajo, familiares, personas jurídicas relacionadas, etc.). Asimismo, se extenderá a toda persona física que haya asistido a la persona declarante y, en concreto, a los representantes legales de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo a la persona declarante.

Aunque, como se indica en esta sección, no se permiten represalias, se pueden tomar medidas disciplinarias apropiadas si la comunicación del reportero resulta ser infundada y se ha hecho de mala fe o si se encontró que el reportero ha violado comportamientos corporativos o actuado ilegalmente. Asimismo, las medidas descritas en los párrafos (i), (iii) y (iv) anteriores no se entenderán como represalias cuando se realicen en el ejercicio regular de las facultades de gestión de conformidad con el derecho laboral, como consecuencia de circunstancias probadas, hechos o infracciones, y no en relación con el informe realizado.

Habrán salvaguardias contra represalias para cualquier persona que reporte información a través de Canal Abierto, siempre que el informe se haya hecho de buena fe y de acuerdo con los requisitos establecidos en esta política y demás normativa aplicable. La protección no estará disponible para las personas que:

- o Presentar un informe con la información contenida en informes anteriores que hayan sido previamente inadmisibles por alguna de las razones expuestas en esta política o en su apéndice 3 que define el Procedimiento para el Uso y Funcionamiento de Canal Abierto.
- o Informe de conflictos interpersonales que afecten únicamente al reportero y a las personas a las que se refiere el informe.
- o Informar de información que sea pública o simplemente constituya rumores.
- o Reportar información referente a acciones u omisiones no comprendidas en el ámbito de aplicación de Canal Abierto, tal como se define en esta política.

- **Gestión de conflictos de intereses en el manejo de informes recibidos a través de Canal Abierto**

Cualquier persona que pueda tener un potencial conflicto de intereses (incluso potencial) con las personas afectadas en un informe recibido a través de Canal Abierto debe abstenerse de participar en la gestión de dicho informe. Lo anterior se aplica igualmente a cualquier persona que pertenezca a una función en la que Canal Abierto necesite confiar durante la investigación.

En todo caso, se aplicarán las disposiciones de la Política de Conflictos de Interés junto con, al menos, los mecanismos enumerados en el apartado 2,2 anterior (“Criterios de Gestión”)

#### **2.4. Iniciativas locales**

Las entidades del Grupo PagoNxt pueden ejecutar sus propias iniciativas por separado de Canal Abierto en sus respectivas geografías. Estas iniciativas se compartirán con Riesgo y Cumplimiento de PagoNxt Holdco para promover las mejores prácticas, el intercambio y el aprendizaje entre todas las entidades del Grupo PagoNxt, respetando las disposiciones de esta normativa interna, en todos los aspectos que no contradigan la legislación local aplicable.

### **3. GOBERNANZA Y COMPETENCIA**

El Canal Abierto se regirá como se describe a continuación, y de acuerdo con el Modelo de Gobernanza de PagoNxt.

- a. El consejo de administración, u órganos de gobierno, son responsables de establecer el sistema de información interna y de designar al responsable del mismo, de acuerdo con la ley española 2/2023. También son responsables de aprobar este reglamento interno que contiene la política y el procedimiento sobre el uso y funcionamiento de Canal Abierto.
- b. Los comités de riesgo y cumplimiento de la estructura de PagoNxt (o un foro superior equivalente con autoridad delegada) serán responsables de supervisar los riesgos relacionados con el cumplimiento normativo, entre otros. Los equipos de Compliance proporcionarán regularmente información cuantitativa sobre los casos recibidos a través de Canal Abierto (o equivalentes) en las unidades principales del Grupo PagoNxt.
- c. Los comités de recursos humanos (o foro senior equivalente liderado por Recursos Humanos, y cuando sea requerido con el apoyo de representantes de las funciones de control -Riesgo, Cumplimiento, Auditoría Interna-, así como del Legal, donde se puede invitar a asistentes de otras funciones caso por caso) podrá decidir sobre las medidas disciplinarias por infracciones o incumplimientos de contratos previstos en la normativa interna, y sobre las medidas adicionales a las medidas disciplinarias, administrativas o penales, y que también puedan derivarse de incumplimiento o irregularidades, de

conformidad con la legislación laboral aplicable.

- d. Cuando un informe recibido a través de Canal Abierto (o canal equivalente) se refiera a asuntos contables o de auditoría, de conformidad con la Ley Sarbanes-Oxley, al término de la investigación de conformidad con lo dispuesto en el presente reglamento interno, la resolución será presentada al comité de auditoría de la entidad correspondiente, o el consejo de administración pertinente, que decidirá sobre las medidas oportunas en este caso, que serán comunicadas al centro corporativo del Grupo Santander para su inclusión en su informe al comité de auditoría de Banco Santander, S.A.
- e. La comisión de Retribuciones es la encargada de emitir el informe con las medidas propuestas a adoptar en caso de que un consejero incumpla el Código de Conducta del Grupo Santander en el mercado de valores, que puede derivarse de un informe a través del Canal Abierto.

## 4. CONTROL DE CAMBIOS

Este reglamento interno entra en vigor en la fecha de su aprobación, y su contenido estará sujeto a revisiones periódicas para que puedan realizarse los cambios o modificaciones que estime oportunas.

ID	Propietario	Mantenimiento	Validación	Aprobación Comité	Fecha
1	CCO PagoNxt	CCO PagoNxt	CCO PagoNxt	Comité de Dirección de PagoNxt S.L. <sup>9</sup>	24 de mayo de 2023

ID	Descripción
1	Transposición para PagoNxt de la siguiente normativa interna del Grupo Santander: (i) Política de Canal Abierto y (ii) Procedimiento de Uso y Funcionamiento del Canal Abierto (ambos anteriormente incluidos en PagoNxt en el Reglamento Interno de Defensa Corporativa), con la última actualización según la Ley 2/2023 que transpone la directiva de la UE sobre protección de denunciantes.

<sup>9</sup> Para ser cascada y aprobado también por los respectivos órganos de gobierno de las entidades del Grupo PagoNxt.

**ANEXO I: TIPOS DE CASOS QUE PUEDEN SER REPORTADOS A TRAVÉS DE CANAL ABIERTO Y DEFINICIONES**

Categoría	Subcategoría	Definición
<b>Código de conducta</b>	<b>Comercialización de productos y servicios</b>	Comercializar productos o servicios sin cumplir con la obligación de tratar al cliente de manera justa actuando de manera honesta, imparcial y profesional.
	<b>Conflictos de intereses/actividades fuera del Grupo PagoNxt</b>	Situaciones en las que los intereses personales o financieros de un empleado, o de sus familiares directos o de cualquier persona con la que el empleado tenga una relación significativa, interfieren de alguna manera en su capacidad para servir a los mejores intereses del Grupo PagoNxt, sus clientes o sus grupos de interés.
	<b>Regalos y hospitalidad</b>	Cuando los empleados abusan de su posición en el Grupo PagoNxt ofreciendo, entregando, prometiendo, solicitando o aceptando cualquier tipo de regalo, beneficio, consideración u hospitalidad con el fin de obtener beneficio personal para ellos o para un tercero, afectando así su imparcialidad.
	<b>Corrupción y soborno</b>	Los actos de corrupción pueden surgir cuando las personas abusan de su posición de poder o responsabilidad para el beneficio personal.  El ofrecimiento de sobornos se refiere a actos por los cuales una persona recibe un beneficio financiero o de otro tipo para animarla a realizar sus deberes o actividades indebidamente o una persona recibe una recompensa por haberlo hecho ya. Esto incluiría un intento de influir en un tomador

		<p>de decisiones mediante la concesión de algún beneficio adicional al tomador de decisiones, más allá de lo que se puede ofrecer legítimamente. Soborno que involucra a un funcionario público, tanto nacional como internacional.</p>
	<p><b>Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y sanciones</b></p>	<p>El lavado de dinero es: i) la conversión o transferencia de activos, sabiendo que dichos activos se derivan de una actividad delictiva, o de la participación en una actividad delictiva, con el fin de ocultar o disfrazar el origen ilegal de los activos o de ayudar a las personas involucradas a evitar las consecuencias legales de sus acciones; (ii) ocultar o disfrazar la naturaleza, origen, ubicación, disponibilidad, movimiento o propiedad real de activos o derechos sobre activos, sabiendo que dichos activos derivan de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva; (iii) adquirir, poseer o utilizar bienes, sabiendo que, cuando fueron recibidos, dichos bienes se derivaron de una actividad delictiva o de la participación en una actividad delictiva; (iv) realizar cualquiera de las actividades antes mencionadas, formar asociaciones para realizar este tipo de actividades, intentar realizarlas y ayudar, alentar o asesorar a un tercero para que se involucre o facilite este tipo de actividades.</p>
	<p><b>Abuso de mercado (información privilegiada)</b></p>	<p>Participar en el comercio basado en la información interna.  Recomendar operaciones en el mercado de valores en base a información interna.</p>

		<p>Revelar y usar información interna ilegalmente.</p> <p>Manipular el mercado mediante el comercio o la difusión de noticias falsas o rumores sobre personas o empresas con el fin de cambiar o mantener el precio de un valor o instrumento financiero.</p>
	<p><b>Antimonopolio</b></p>	<p>Conducta que impida, restrinja o distorsione la competencia libre y efectiva en perjuicio del mercado, de los clientes del Grupo PagoNxt y de cualquier persona con quien se mantenga una relación comercial o profesional. Esta conducta incluye el intercambio de información confidencial con la competencia, la fijación de precios, la fijación de la cuota de mercado y la manipulación de ofertas y licitaciones.</p>
	<p><b>Privacidad/seguridad de la información/confidencialidad de la información</b></p>	<p>La privacidad y protección de la información implica abstenerse de revelar información a terceros, por ejemplo, datos personales relativos a clientes o empleados (salarios, vacaciones, etc.), información estratégica/de seguridad de PagoNxt o información relativa a las entidades con las que PagoNxt tiene una relación comercial. Estas obligaciones permanecen vigentes incluso después de que la relación laboral haya terminado; la información confidencial no puede utilizarse para obtener beneficios financieros.</p>
	<p><b>Fraude interno</b></p>	<p>Fraude, ya sea intentado o perpetrado por una o más partes internas contra la organización, es decir, uno de los empleados o subsidiarias de la organización, incluidos los casos en los que un</p>

		empleado actúa en connivencia sin partes externas.
	<b>Ciberseguridad</b>	Los riesgos de ciberseguridad son: (i) el acceso no autorizado o el uso indebido de información o sistemas (por ejemplo, el robo de información personal, planes de fusiones y Adquisiciones o propiedad intelectual); (ii) el fraude y el robo financieros (por ejemplo, la redirección de pagos, la retirada de fondos de las cuentas de clientes, el fraude de tarjetas de crédito y el robo de identidad); y (iii) interrupción de la actividad empresarial (por ejemplo, sabotaje, extorsión y denegación de servicio).
	<b>Igualdad de oportunidades y no discriminación</b>	Conducta que no esté alineada con los principios básicos de PagoNxt en relación con la igualdad de oportunidades en relación con el acceso al empleo y las promociones profesionales, asegurando que no haya discriminación en ningún momento por razones de género u orientación sexual, raza, religión, discapacidad, origen, etc. estado civil, edad o condición social.
	<b>Acoso sexual</b>	Comportamiento irrespetuoso o conducta indeseada de naturaleza sexual que es molesta y genera un ambiente de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.
	<b>Acoso en el lugar de trabajo</b>	Trato sistemáticamente hostil u ofensivo en el entorno laboral que provoque un entorno intimidatorio, ofensivo u hostil.
<b>Fraude</b>	<b>Fraude externo</b>	El tipo de fraude intentado o perpetrado por una parte externa (o partes) contra la organización del

		cliente bajo la responsabilidad del banco. Puede haber casos en los que una parte interna también esté involucrada en el fraude.
<b>Contabilidad y auditoría</b>	<b>Contabilidad y auditoría</b>	Alteración o falsificación de información financiera, inexactitudes en los estados financieros, información intencionalmente falsa, influencia indebida sobre los auditores, prácticas cuestionables en contabilidad, auditoría o controles financieros internos.
<b>Problemas de trabajo y incumplimiento de los comportamientos corporativos</b>	<b>Incumplimiento de los comportamientos corporativos</b>	Conducta no profesional por parte de compañeros de trabajo o directivos que no están alineados con los comportamientos corporativos de la cultura PagoNxt.
	<b>Falta de respeto grave</b>	Conducta que implica una falta de respeto grave por parte de los compañeros de trabajo o gerentes en el entorno de trabajo.
	<b>Incumplimiento de la normativa laboral</b>	Cualquier incumplimiento de las normas, políticas o procedimientos internos (legales o convencionales) del Grupo PagoNxt que impliquen el incumplimiento de una obligación laboral o de cualquier obligación clasificada en el convenio colectivo vigente.
<b>Otros</b>	Cualquier incumplimiento de las normas legales o internas o de las políticas o procedimientos del Grupo PagoNxt en relación con aspectos funcionales u organizativos no mencionados en las categorías anteriores.	

**ANEXO II: CANALES EXTERNOS PARA LA NOTIFICACIÓN DE INFRACCIONES CUBIERTAS POR EL ÁMBITO MATERIAL DE APLICACIÓN DE LA LEY 2/2023**

- Canal establecido por la Autoridad Independiente de Protección de Reporteros [*Datos de contacto a proporcionar una vez establecido de acuerdo con la Ley 2/2023*]
- Banco de España:  
[https://www.bde.es/bde/en/secciones/sobreelbanco/Transparencia/Informacion\\_inst/registro-de-acti/Canal\\_de\\_denuncias.html](https://www.bde.es/bde/en/secciones/sobreelbanco/Transparencia/Informacion_inst/registro-de-acti/Canal_de_denuncias.html)
- Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC):  
<https://sede.cnmc.gob.es/en/tramites/competencia/denuncia-de-conducta-prohibida>
- Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):  
<https://www.cnmv.es/portal/whistleblowing/presentacion.aspx?lang=en>
- SEPBLAC: <https://www.sepblac.es/en/obliged-subjects/formalities/suspicious-transactions-reporting/>

### **ANEXO 3: Procedimiento para el uso y funcionamiento de Canal Abierto**

Este procedimiento solo es aplicable a aquellas entidades del Grupo PagoNxt que se hayan adherido a Canal Abierto<sup>10</sup>, de acuerdo con el Código de Conducta de PagoNxt y el Reglamento Interno (Política) de Canal Abierto.

#### **1. Detalles del proceso**

##### **1.1. Envío y recepción de comunicaciones**

La comunicación a través de Canal Abierto se puede realizar accediendo a la plataforma EthicsPoint (proveedor externo del Grupo PagoNxt) en la siguiente URL:

<https://pagonxt.ethicspoint.com>

Otra opción es enviar una carta a la función de Riesgo y Cumplimiento a la siguiente dirección postal en PagoNxt (o la dirección respectiva de cada función de Cumplimiento de PagoNxt):

Cumplimiento PagoNxt, S.L.  
Edificio Alhambra, Planta 2  
Avenida de Cantabria, s/n  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid, España

Asimismo, se podrá solicitar una reunión presencial con los directivos del Canal Abierto, a la que asistirán dos personas de dicho equipo y que se realizará en un plazo máximo de siete días a partir de la solicitud realizada por el denunciante.

En caso de que la comunicación recibida no sea anónima, en todo caso se reservará la identidad del informante y se tomarán las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la información objeto de la comunicación y los derechos del informante. Cuando la comunicación se realice verbalmente, se advertirá a los informantes que será registrada o transcrita y se les informará del tratamiento de sus datos de acuerdo con la normativa aplicable. Sin perjuicio de los derechos que le correspondan de acuerdo con la normativa de protección de datos, se ofrecerá al informante la posibilidad de revisar la transcripción para comprobar, rectificar y aceptar el contenido mediante su firma.

En el caso de que una comunicación objeto del Canal Abierto sea recibida por una persona distinta de los responsables de la gestión del mismo, dicha persona deberá mantener absoluta confidencialidad de la información recibida y remitir la comunicación de forma inmediata a los responsables del Canal Abierto (es decir, la función de cumplimiento).

Las comunicaciones realizadas a través de este canal deben recoger la siguiente información con el fin de facilitar la asignación para su procesamiento, investigación y gestión al equipo correspondiente:

- Identificación del denunciante al elegir hacer la comunicación de forma confidencial y no anónima. Para ello, se debe indicar el nombre y apellidos y una dirección de contacto.
- Identificación de la persona a la que se refieren los hechos denunciados, si los hubiera.

<sup>10</sup> Lista actual de las entidades de PagoNxt adheridas a Canal Abierto: PagoNxt S.L., PagoNxt Merchant Solutions, (PNMS) S.L., incluyendo su sucursal alemana, PNMS India Private Limited, PNMS FZ-LLC, Getnet Europe, Entidad de Pago S.L. Unipersonal, incluyendo su sucursal alemana, Getnet Merchant Solutions UK Ltd, Getnet Uruguay, New Age Data, PagoNxt Trade Services, PagoNxt Trade Services, S.L. (cubriendo One Trade and Payments Hub, así como la sucursal del Reino Unido), PagoNxt OneTrade España EDE, S.L. PagoFX UK y cualquier otra entidad de PagoNxt que pueda adherirse al Canal Abierto de vez en cuando.

- Descripción básica de los hechos reportados, indicando (si es posible) las fechas en que tuvieron lugar; y.
- Los motivos en los que se basa la sospecha de irregularidades.

Una vez recibida la comunicación, independientemente de los medios utilizados (reunión presencial, plataforma), se registrará en el Canal Abierto, se asignará un código de identificación y se registrará en la plataforma EthicsPoint de forma segura y con acceso restringido a las personas autorizadas para ello.

### 1.2. Admisión para procesamiento

La Función de Cumplimiento será quien reciba las comunicaciones y realice una evaluación preliminar de las mismas con el fin de verificar que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Canal Abierto, de conformidad con el apartado 1,2 de la Política de Canal Abierto y enviará un acuse de recibo al reclamante en un plazo máximo de 5 días naturales.

Una vez realizado el análisis preliminar, será decidido por el responsable de la investigación, en un plazo que no podrá exceder de 5 días hábiles a partir de la fecha de entrada en el Canal Abierto de la comunicación, tanto si es admitida para tratamiento como si no, informando, en su caso, al reclamante en los 3 días hábiles siguientes a la fecha de la decisión, salvo que la comunicación sea anónima o el denunciante haya renunciado al derecho a recibir comunicaciones sobre la comunicación realizada.

Comunicaciones relativas a:

- Hechos que no se refieran a ninguno de los asuntos expresados en el apartado 1,2 de la Política de Canal Abierto o que solo contengan meras opiniones personales o valoraciones subjetivas ajenas a la finalidad de este canal.
- Comunicaciones manifiestamente infundadas o carentes de plausibilidad.
- Comunicaciones que no proporcionan nueva información sobre las anteriores.
- Comunicaciones que revelen indicios razonables de que la información ha sido obtenida a través de la comisión de un delito. En este caso, además de la inadmisibilidad, la comunicación será remitida al Departamento Jurídico para que éste pueda proceder a la comunicación a la Fiscalía de una lista detallada de los hechos que se consideren constitutivos de delito, a menos que después de los resultados de la evaluación, la naturaleza de la conducta no califique como delito penal.

En estos casos, la comunicación será archivada, dejando un registro razonado de esta decisión en el registro de Canal Abierto.

La decisión de cerrar el expediente no impedirá el posterior inicio de una investigación si se recibe información adicional de acuerdo con lo establecido en la Política de Canal Abierto.

En los casos en que se reciban comunicaciones que impliquen una reclamación de carácter comercial de estos terceros, la Función de Cumplimiento informará debidamente a la persona informante de que este no es el canal adecuado, y que podrá remitir la comunicación a la función competente según corresponda (atención al cliente, la función de compra correspondiente o la función de relaciones entre accionistas e inversores). Para ello, se identificarán las personas de contacto de estas unidades.

### 1.3. Gestión de comunicaciones

En caso de admitir la comunicación, la función Compliance la enviará a las funciones encargadas de la investigación, que serán las siguientes:

- Cuando la comunicación se refiera a incumplimientos de obligaciones legales relacionadas con la igualdad de oportunidades, el respeto a las personas, la conciliación de la vida laboral y personal, la prevención de riesgos laborales o los derechos colectivos, o conductas no alineadas con los comportamientos corporativos del Grupo PagoNxt, será remitida a la función de Recursos Humanos, que se encargará de llevar a cabo la investigación, gestión y propuesta de la resolución y medidas que considere oportunas, en cumplimiento de lo dispuesto en el convenio colectivo o en las leyes y reglamentos aplicables.
- Cuando las comunicaciones se refieran a lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, así como soborno y corrupción serán enviadas al respectivo equipo de Cumplimiento de Delitos Financieros de PagoNxt (línea de defensa 2) y para aquellas comunicaciones relacionadas con la regulación específica del mercado de valores, se enviará a la respectiva Función de Cumplimiento normativo, siendo los equipos responsables, respectivamente, de tramitar e investigar, con el apoyo de Recursos Humanos en el caso de que dichas comunicaciones involucren a los empleados.

Las comunicaciones recibidas y referidas a asuntos que no estén contemplados en los puntos anteriores, serán gestionadas por la Función de Cumplimiento, con el apoyo de Recursos Humanos de PagoNxt en caso de que dichas comunicaciones estén relacionadas con empleados. Adicionalmente, en vista del caso, las funciones de Auditoría Jurídica, Auditoría Interna y Seguridad e Inteligencia, entre otras, brindarán la colaboración que se considere necesaria durante la investigación de los incidentes recibidos. En particular, si la función de Recursos Humanos, Cumplimiento o Cumplimiento de Delitos Financieros se vio afectada por el contenido de la comunicación, la investigación será asignada al Departamento Jurídico en la parte que afecte al conflicto de intereses.

En vista de la especificidad del caso en cuestión, se puede solicitar la colaboración de funciones especializadas del Grupo Santander o de un consultor externo.

En aquellos casos en los que, por la complejidad o gravedad de los hechos denunciados o por afectar a varios de los asuntos antes mencionados, un equipo de investigación podrá estar formado por miembros de todas o algunas de las funciones mencionadas en los párrafos anteriores, dirigido por un coordinador de la Función de Cumplimiento, que será el responsable de la investigación y directamente responsable de los investigadores, así como de garantizar la correcta gestión e implementación de todas las acciones que se deben realizar en el marco de la investigación. En todo caso, será necesaria la participación de un representante del Departamento Jurídico cuando el procedimiento afecte a un miembro del Consejo de Administración de PagoNxt, S.L., o a cualquiera de sus filiales.

#### 1.4. Investigación

La investigación incluirá todas aquellas actuaciones encaminadas a verificar la veracidad de los hechos denunciados en la comunicación recibida y si constituyen alguna de las incumplimientos previstas en el apartado 1,2 de la Política de Canal Abierto.

##### a) Entrevista a la persona investigada

Siempre que sea posible, se realizará una entrevista con la persona investigada en la que se le informará de los hechos denunciados y se le invitará a presentar su versión y proporcionar los medios de prueba que considere apropiados y pertinentes. Esta entrevista siempre será realizada por dos personas de la función encargada de la investigación, excepto en casos que impliquen infracciones menores de comportamientos corporativos.

En esta entrevista, se informará sucintamente a la persona investigada de los hechos que se le atribuyen, sin revelar la identidad del reclamante ni dar acceso a la comunicación, para que

pueda reclamar lo que considere oportuno para defenderse, de acuerdo con las garantías del artículo 1,7. De este procedimiento.

Las entrevistas se documentarán por escrito en un registro indicando los asistentes, los asuntos discutidos y las conclusiones, que serán firmadas tanto por la persona investigada como por las personas que lo entrevisten, excepto en los casos que impliquen incumplimientos menores de comportamientos corporativos.

b) Acceso a dispositivos electrónicos

Cuando el acceso a los dispositivos electrónicos de los empleados sea necesario, se hará de acuerdo con el Reglamento Interno de Normas de Ciberseguridad para la protección de PagoNxt, así como en la Guía de Derechos Digitales en el lugar de trabajo.

El acceso a la información contenida en los dispositivos electrónicos de los empleados, propiedad de PagoNxt/Grupo Santander, se realizará garantizando el derecho a la privacidad del empleado, respetando la legalidad, igualdad, proporcionalidad y privacidad de los empleados, recopilar solo aquella información que sea estrictamente necesaria y pertinente para el buen fin de la investigación.

### 1.5. Resultado de la investigación y medidas adoptadas

Las investigaciones internas deben ser completadas dentro de los 60 días, los cuales podrán ser prorrogados solo por causa justificada en casos de particular complejidad, otros 30 días adicionales, informando al responsable de la gestión del Canal Abierto.

Una vez concluida la investigación, la Función de Cumplimiento o de Recursos Humanos, según sea el caso, resolverá el expediente recogiendo en un informe el resultado alcanzado e indicando en todo caso:

1. Una exposición de los hechos relacionados en la comunicación.
2. Las actuaciones realizadas con el fin de verificar la veracidad de tales hechos.
3. Las conclusiones alcanzadas en la investigación.

Para la sistematización e integridad de los informes, se utilizará una plantilla específica. En cualquier caso, el informe se centrará en los hechos recogidos durante la investigación, evitando expresiones o conclusiones basadas en opiniones personales.

Para garantizar la confidencialidad de la investigación, el informe será compartido solo bajo la premisa de “necesidad de saber” a personas con derecho a conocer los hechos investigados o que tengan un papel en la toma de decisiones sobre el resultado de la investigación.

El informe incluirá, en línea con el artículo 2,2 de la Política de Canal Abierto (“Criterios de Gestión”):

- Una propuesta de decisión para cerrar la comunicación sin tomar medidas por falta de justificación de la misma o por no verificar la responsabilidad de la persona investigada; esto se notificará a la persona denunciante y, en su caso, a la persona interesada.

En este caso, el informante tendrá derecho a la protección prevista en la Política de Canal Abierto y en este Procedimiento.

- Una propuesta de medidas a considerar, si la comunicación se considera justificada, de acuerdo con lo establecido en la Política de Canal Abierto.

Será la función de Recursos Humanos quien, en vista del expediente, decida, según su potestad disciplinaria, y en cumplimiento de la normativa laboral vigente

establecida en el convenio colectivo, la medida correspondiente y procederá a su ejecución. Recursos Humanos también puede decidir proponer la adopción de las medidas por cualquier otro organismo que pueda ser competente para aquellos casos de mayor gravedad.

Además, se pueden adoptar otras medidas no disciplinarias, como coaching, formación, sesiones de sensibilización o cualquier otra que los equipos de Recursos Humanos consideren apropiada. Excepcionalmente, cuando la gravedad del asunto así lo requiera, la función de Recursos Humanos podrá aplicar la medida cautelar de suspensión de empleo, siempre respetando los plazos previstos en la normativa laboral aplicable.

- El responsable de la gestión del Canal Abierto remitirá el fichero al Departamento Jurídico cuando considere que el eventual ejercicio de acciones legales o, en su caso, la remisión de la comunicación a la autoridad, entidad u organismo competente para su tratamiento, será responsable de la gestión del mismo. Incluyendo la fiscalía, en particular, cuando los hechos puedan ser constitutivos de un delito o a la fiscalía europea en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

En todo caso, el Departamento Jurídico procederá a la remisión inmediata a la Fiscalía sin que sea necesario completar la investigación cuando el responsable de la gestión del Canal Abierto, a propuesta del equipo de investigación, proceda a la remisión inmediata de la investigación. Envía el expediente porque considera que se han revelado indicaciones racionales de la comisión de un delito potencial, a menos que después de los resultados de la evaluación la naturaleza de la conducta no califique como delito (esto se informará a la Función de Cumplimiento).

Una vez finalizada la investigación, y en vista de los hechos denunciados y las conclusiones alcanzadas, el responsable de la investigación se reserva el derecho de modificar la taxonomía propuesta por el informante, de manera que se ajuste a las definiciones, en caso de errores en la categorización por el informante.

#### 1.6. Informes y escalamiento

Los resultados de las investigaciones se registrarán en el registro de Canal Abierto y, adicionalmente, la Función de Cumplimiento informará a cada Comité de Riesgos y Cumplimiento respectivo, cuando lo considere oportuno para el correcto ejercicio de las funciones que le correspondan. Quedan exceptuados los casos relacionados con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y/o las sanciones que se regirán por la legislación vigente y la normativa interna en esta materia, sin perjuicio de lo relacionado con los datos estadísticos para este tipo de comunicaciones.

Finalmente, se informará al reclamante y a la persona investigada, siempre que dicha comunicación no comprometa la confidencialidad del reclamante, del resultado de la investigación y, en su caso, de las medidas a adoptar.

En el caso de que la información o comunicación a la persona investigada pudiera comprometer la confidencialidad del reclamante, se deben tomar todas las medidas necesarias para preservar dicha confidencialidad y, si esto no fuera posible, el derecho a la confidencialidad del reclamante de buena fe debe prevalecer sobre el derecho a la información de la persona investigada.

En los casos en que el incidente se refiera a cuestiones contables o de auditoría, de conformidad con las Sociedades y la normativa SOX, una vez concluida la investigación, la resolución se someterá a la Comisión de Auditoría, o al respectivo consejo de administración, que decidirá sobre las medidas apropiadas en este caso. Esto se comunicará también al Cumplimiento

Regulatorio a nivel del Grupo Santander, para su presentación al comité de auditoría de Banco Santander, S.A.

Cada una de las respectivas funciones de Cumplimiento de PagoNxt informará periódicamente al foro de gobernanza (por ejemplo, consejo de administración, comités de Riesgo y Cumplimiento) sobre la gestión y evolución del Canal Abierto.

A efectos del Reglamento Interno de PagoNxt sobre cláusulas Malus y Clawback así como sobre remuneraciones, se informará a la función de Recursos Humanos de las comunicaciones que afecten al personal identificado, una vez concluida la investigación y verificada la responsabilidad del gerente.

#### 1.7. Garantías y derechos del reclamante y de la persona investigada durante la gestión de la investigación

Las garantías y derechos de las personas implicadas en una comunicación serán los descritos en los apartados 2,2 y 2,3. De la Política de Canal Abierto.

#### 1.8. Mecanismos para prevenir conflictos de intereses

Además, se han articulado los siguientes mecanismos para prevenir posibles conflictos de intereses:

- Recepción de comunicaciones a través de una plataforma externa online que garantiza la integridad de las comunicaciones y la trazabilidad de acceso por parte del equipo encargado de la investigación.
- Recepción de comunicaciones limitada a una función de control. La Función de Cumplimiento recibe todas las comunicaciones a través del Canal Abierto y las remitirá a la función correspondiente, tal como se describe en el apartado 1,3. arriba.
- Identificación y elaboración de perfiles de personas de las funciones de Compliance y Recursos Humanos que tienen acceso a la plataforma de gestión de comunicaciones.
- Existencia de un mecanismo mediante el cual la herramienta identifica las comunicaciones que involucran a una persona de la Función de Cumplimiento con facultades para procesar e investigar las comunicaciones recibidas a través del Canal Abierto, reenviando automáticamente dichas comunicaciones a otra persona para su investigación y gestión.
- Cesión a la investigación de funciones no afectadas por un conflicto de intereses derivado del contenido de la comunicación, cuando, a juicio de alguna de las funciones involucradas en la misma, otra se vea afectada por dicho conflicto. En caso de discrepancia entre ellos, y en caso de que no se resuelva por acuerdo de los responsables de cada uno de ellos, el asunto se resolverá mediante una tercera función.

## **2. Tratamiento de las comunicaciones desde el punto de vista de la protección de datos**

Los siguientes tipos de datos solo se pueden recopilar en el contexto de una comunicación:

- Nombre y apellidos de las personas involucradas en la comunicación y su posición.
- Información sobre el reclamante (nombre y apellidos, título, número de teléfono y dirección de correo electrónico).
- Los hechos denunciaron presuntamente delictivos o irregulares.

- Tanta documentación de apoyo como sea necesaria para investigar la conducta reportada.

En este sentido, los datos personales incluidos en el informe serán tratados de acuerdo con la normativa de protección de datos aplicable, para fines legítimos y específicos en relación con la investigación que pueda surgir como resultado del informe, no se utilizará para fines incompatibles y será adecuado, pertinente y limitado en relación con dichos fines.

Una vez que se haya establecido que el informe está justificado, que no se ha hecho de mala fe y que se han tomado medidas para evitar comprometer la confidencialidad del reportero, se informará a la persona que ha sido objeto del informe (en adelante la persona investigada), cumplir con lo dispuesto en la normativa de protección de datos aplicable<sup>11</sup>, sobre los hechos de los que se informa, así como la forma de ejercer sus derechos de protección de datos, a menos que dicha comunicación esté relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y/o las sanciones, en cuyo caso se aplicará la normativa específica sobre dichas materias<sup>12</sup>. Y, por último, se informará a la persona investigada del tiempo estimado que se tarda en procesar la comunicación. En cualquier caso, el Grupo PagoNxt, como garantía de confidencialidad al reportero, confirma que, en general, el ejercicio de los derechos de la persona investigada podría verse limitado debido a las particularidades del informe y solo podrá ejercerse sobre los datos personales tratados. En cualquier caso, los datos personales del informante pueden incluirse en el ámbito del ejercicio de los derechos de protección de datos de la persona investigada.

Si no fuera posible adoptar medidas para salvaguardar la confidencialidad del reportero al informar a la persona investigada, prevalecerán los derechos del reportero<sup>13</sup>.

Si existe el riesgo de que dicha notificación pueda poner en peligro la investigación del informe, la comunicación a la persona investigada puede posponerse hasta que cese el riesgo. En cualquier caso, el plazo para informar a la persona investigada no excederá de 1 mes a partir de la fecha de registro del informe, a menos que la persona investigada no haya sido debidamente y/o suficientemente identificada o que el informe inicial a la persona investigada pueda poner en peligro el éxito de la posible investigación de los hechos, en cuyo caso, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que desaparezca el riesgo, y no podrá exceder dicho aplazamiento del plazo de sesenta (60) días naturales desde la fecha en que se realizó el informe.

Lo anterior no se aplicará a aquellos informes que, (i) no correspondan al alcance objetivo del Canal Abierto, (ii) que no estén justificados o (ii) se refieran a casos de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y/o sanciones que se regirán por la legislación específica y la normativa interna aplicable.

Además de la empresa a la que pertenece el empleado investigado y/o el reportero, los datos personales contenidos en el informe pueden ser compartidos con las autoridades de supervisión, jueces y tribunales como resultado de la investigación que se pueda iniciar, con la posibilidad de que el reportero pueda ser citado a la corte.

---

<sup>11</sup> Respecto a las entidades españolas la normativa aplicable será la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales, concretamente su artículo 11.

<sup>12</sup> Respecto a las entidades españolas la normativa aplicable será la Ley 10/2010, de 28 de abril y normativa de desarrollo, de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y normativa específica sobre sanciones.

<sup>13</sup> En cuanto a las entidades españolas esto deriva de lo dispuesto en el artículo 31,2 de la Ley 2/2023, que regula la protección de las personas que denuncien infracciones reglamentarias y la lucha contra la corrupción.

PagoNxt Group se asegurará de adoptar todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la seguridad de los datos procesados y protegerlos de la divulgación o el acceso no autorizados. En concreto, PagoNxt ha adoptado las medidas adecuadas para garantizar la confidencialidad de todos los datos y velará por que los datos no sean cedidos a la persona investigada durante la investigación, respetando en todo caso los derechos fundamentales de la persona, sin perjuicio de las acciones que, en su caso, procedan. puede ser tomada por las autoridades judiciales competentes.

Los datos personales relativos a los informes recibidos, y las investigaciones internas solo se conservarán durante el período necesario y proporcionado a los efectos del cumplimiento de la legislación aplicable.

La Función de Cumplimiento de PagoNxt llevará a cabo una anonimización de los datos personales incluidos en los informes recibidos a través del Canal Abierto, conservando los datos personales durante 3 meses, según lo establecido en la ley 2/2023.

Los interesados podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de oposición, acceso, rectificación, limitación del tratamiento y supresión, así como cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa de protección de datos aplicable. Para ello o para consultar cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales, puede ponerse en contacto con su respectivo Delegado de Protección de Datos enviando un correo electrónico a las direcciones de correo electrónico incluidas en el aviso de privacidad o a **privacy@pagonxt.com** o por correo postal a Av. Cantabria 3, Edificio Alhambra 28660, Boadilla del Monte, Madrid (A/A. Responsable de Protección de Datos de la entidad PagoNxt donde se produjeron los hechos denunciados).

### **3.Preguntas y capacitación sobre el uso del Canal Abierto**

La Función de Cumplimiento será responsable de resolver las consultas recibidas de los empleados con respecto al uso y funcionamiento del Canal Abierto y, en su caso, de desarrollar y supervisar, en coordinación con la Función de Recursos Humanos, planes de formación y sensibilización relacionados con el uso y funcionamiento del Canal Abierto por parte de los empleados.